

ANALISIS DAMPAK DIGITALISASI PROSES PEMBUKUAN DI BAPENDA KOTA MANADO

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M)
Pada Program Studi Manajemen Bisnis*

Oleh

**FRANDI C. N. KALANGI
NIM. 21053038**



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
2025**

Frandi C.N. Kalangi, 2025. “**Analisis Dampak Digitalisasi Proses Pembukuan Di BAPENDA Kota Manado**”. Di bawah bimbingan Melky Krisna Elia Paendong, SE., MBA. dan Adelaida Joroh, SE.,MM.

ABSTRAK

Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana penerapan digitalisasi proses pembukuan di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Manado, serta bagaimana pengaruhnya terhadap kecepatan, ketepatan, dan akurasi pencatatan serta pelaporan keuangan, termasuk kendala yang dihadapi dan langkah penanganannya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap pejabat serta staf Bapenda yang terlibat langsung dalam proses pembukuan dan pelaporan keuangan. Hasil analisis menunjukkan bahwa penerapan digitalisasi pembukuan memberikan dampak positif yang signifikan terhadap efektivitas dan efisiensi kerja. Proses pencatatan transaksi menjadi lebih cepat dan akurat, risiko kesalahan pencatatan menurun, serta penyajian laporan keuangan menjadi lebih terstruktur dan mudah diakses. Meskipun demikian, masih terdapat kendala berupa keterbatasan literasi digital pegawai, gangguan jaringan, serta resistensi terhadap perubahan sistem kerja. Melalui pelatihan dan pendampingan, mayoritas pegawai berhasil menyesuaikan diri dan merasakan manfaat nyata dari penerapan sistem digital. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa digitalisasi proses pembukuan di Bapenda Kota Manado berkontribusi besar terhadap peningkatan efisiensi, akurasi, dan transparansi tata kelola keuangan daerah, sekaligus menjadi langkah strategis menuju pelayanan publik berbasis teknologi.

Kata kunci: digitalisasi, pembukuan, keuangan daerah, Bapenda Kota Manado

Frandi C.N. Kalangi, 2025. "**Impact Analysis of Digitalization of Bookkeeping Process at BAPENDA Manado City**". Under the guidance of Melky Krisna Elia Paendong, SE., MBA. and Adelaida Joroh, SE.,MM.

ABSTRACT

The problem examined in this study concerns how the digitalization of bookkeeping processes is implemented at the Regional Revenue Agency (Bapenda) of Manado City, as well as its influence on the speed, accuracy, and precision of financial recording and reporting, including the challenges faced and the strategies applied to address them. This research employs a descriptive qualitative method, with data collected through interviews, observations, and documentation involving officials and staff directly engaged in bookkeeping and financial reporting at Bapenda. The analysis results indicate that the implementation of bookkeeping digitalization has brought significant positive impacts on work effectiveness and efficiency. Transaction recording becomes faster and more accurate, the risk of recording errors decreases, and financial reports are presented in a more structured and easily accessible manner. Nevertheless, challenges such as limited digital literacy among employees, unstable network connections, and resistance to changes in work systems still exist. Through training and mentoring, most employees have successfully adapted and experienced the tangible benefits of the digital system. Overall, the findings affirm that the digitalization of bookkeeping processes at Bapenda Manado City contributes substantially to improving efficiency, accuracy, and transparency in regional financial management, while also serving as a strategic step toward technology-based public services.

Keywords: digitalization, bookkeeping, public financial management, Bapenda Manado City

MOTTO

“Teruslah bermimpi, walau kenyataannya jauh berbeda. Percayalah, lelah ini hanya sebentar saja. Jangan menyerah, walaupun tak mudah meraihnya”

(Ipang, Meraih Mimpi)

Kupersembahkan Karya ini untuk:

Tuhan Yesus Kristus yang berkenan dengan segala Kebesaran-Nya membuka pintu kemudahan bagi anak Nya yang lemah.

Alm Papa dan alm Mama tercinta, segala kasih sayang yang duluh untuk keberhasilan saya

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi Oleh Frandi C.N. Kalangi
Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Manado, 2 Oktober 2025

Disetujui,

Dosen Pembimbing 1,



Melky Krisna Elia Paendong, SE., MBA
NIP. 198505032019031010

Dosen Pembimbing 2,



Adelaida Joroh, SE., MM
NIP. 198401162018032001

Mengetahui :



Ketua Panitia



Juliet P. T. Makinggung, SE., M.Si
NIP.197307222002122001

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN
ANALISIS DAMPAK DIGITALISASI PROSES PEMBUKUAN
DI BAPENDA KOTA MANADO

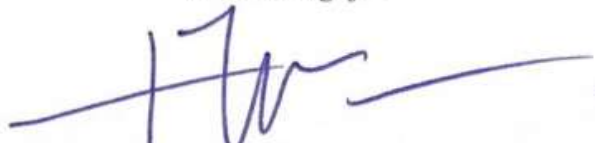
Oleh

Frandi C. N. Kalangi
NIM. 21053038

Telah Dipertimbangkan Di Depan Dewan Penguji Dan Dinyatakan Sebagai
Salah Satu Persyaratan Melaksanakan Penelitian Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M)

Manado, 2 Oktober 2025

Ketua/Penguji 1



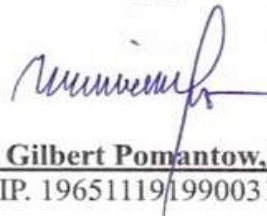
Melky Krisna Elia Paendong, SE., MBA
NIP. 198505032019031010

Penguji 2



Juliet P. T. Makinggung, SE., M.Si
NIP. 197307222002122001

Penguji 3



Willem Gilbert Pomantow, SE., M.Si
NIP. 196511191990031003

Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis



Diana Rowaina S. Maramis, SE., M.Si
NIP. 197209152002122001

 POLITEKNIK NEGERI MANADO 					
FORMULIR	FM-203 ed.A rev.0	ISSUE: A	Issued: 26-02-2020	UPDATE: 0	Update d: 00-00-0000

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Frandi Christiani Nesta Kalangi
 NIM : 21053038
 Jurusan : Administrasi Bisnis
 Program Studi : DIV Manajemen Bisnis
 Judul Skripsi : Analisis Dampak Digitalisasi Proses Pembukuan Di
 Bapenda Kota Manado

Dengan ini menyatakan bahwa tulisan karya ilmiah berupa Skripsi ini adalah asli karya penulis, tidak ada karya/ data orang lain yang telah dipublikasikan, dan bukan karya orang lain dalam rangka mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi, selain yang diacu dalam kutipan dan/ atau dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, jika dikemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain baik yang di publikasikan maupun dalam rangka memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi, saya bersedia ditindak sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan siap untuk dicabut gelar akademik saya.

Manado, Oktober 2025

Yang membuat pernyataan,



Frandi Christiani Nesta Kalangi

NIM. 21053038

BIOGRAFI

Nama Lengkap : Frandi C.N. Kalangi
Nim : 21053038
Tempat Tanggal Lahir : Rumoong Atas, 24 Juli 2002
Agama : Kristen Protestan
Alamat Tempat Tinggal : Jl. Siswa, Jaga III, Desa Rumoong Atas Dua
Kec Tareran, Kab Minahasa Selatan
Riwayat Pendidikan : SD Inpres 2 Rumoong Atas Dua (2009-2015)
SMP Negeri 1 Tareran (2015-2018)
SMA Negeri 1 Tareran (2018-2021)

Orang Tua
Nama Ayah : Rully Kalangi
Nama Ibu : Vanda Tenda
Alamat : Jl. Siswa Jaga III, Desa Rumoong Atas Dua
Kec Tareran, Kab Minahasa Selatan



KATA PENGANTAR

Segala Hormat Puji dan Syukur Peneliti panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, karena atas berkat, kasih dan karunia-Nya, sehingga Peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan tepat waktu serta sesuai dengan apa yang di harapkan. Adapun judul Penelitian ini adalah "**Analisis Dampak Digitalisasi Proses Pembukuan di Bapenda Kota Manado**".

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam dampak digitalisasi proses pembukuan di Bapenda Kota Manado. Serta sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Sarjana Terapan Manajemen Jurusan Administrasi Bisnis yang dilaksanakan oleh Politeknik Negeri Manado.

Peneliti menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Dra. Maryke Alelo, MBA sebagai Direktur Politeknik Negeri Manado
2. Dr. Diane Tangian, SH.,M.Si sebagai Wakil Direktur Bidang Akademik Politeknik Negeri Manado.
3. Selvie R. Kalele, SE.,M.Si sebagai Wakil Direktur Bidang Keuangan dan Umum Politeknik Negeri Manado.
4. Rudolf Estephanus Golioth Mait,ST.,MT sebagai Wakil Direktur Bidang Kemahasiswaan dan Alumni Politeknik Negeri Manado.
5. Juliet P. T. Makinggung, SE., M.Si sebagai Wakil Direktur Bidang Perencanaan dan Kerja, sekaligus Ketua Panitia Tugas Akhir dan Skripsi, Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado Tahun 2025
6. Diana Roweina S. Maramis,SE.,M.Si sebagai Ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
7. Arifmanuel Kolondam, SE., MM sebagai Sekertaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado.
8. Precylia Ribka Raming, SE., MM sebagai Ketua Program Studi Manajemen Bisnis.
9. Vekky Supit, SE., M.Si sebagai Sekertaris Panitia Skripsi, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado.

10. Melky Krisna Elia Paendong, SE., MBA sebagai Dosen Pembimbing 1 dalam penyusunan skripsi ini
11. Adelaida Joroh, SM., MM sebagai Dosen Pembimbing 2 dalam penyusunan skripsi ini.
12. Kedua orang tua penulis yang tercinta, Almarhum Rully Kalangi dan Almarhuma Vanda Tenda, kedua orang tuaku yang sudah bahagia di surga. Terima kasih sudah melahirkan dan merawat penulis walaupun dengan waktu yang singkat, tetapi sangat berharga buat penulis Meskipun raga tak lagi bersama terima kasih telah menjadi alasan kuat penulis untuk sampai tahap ini.
13. Keluarga yang telah memberikan motivasi, semangat serta dukungan dalam penyelesaian skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung
14. Kakak sepupu saya, Kak Grace Slat, yang telah memberikan semangat, saran, dan dukungan dari awal perkuliahan sampai saat ini, baik secara materi maupun non materi
15. Kepada seseorang selalu menjadi sumber inspirasi, motivasi, dan pendukung setia dalam setiap langkah, yaitu Rahel Rakinaung Terima kasih atas pengertian, dan kesabaran, yang tak pernah putus. Terima kasih telah berkontribusi dalam penulisan skripsi ini, baik tenaga, maupun waktu dan sudah menjadi bagian di tiap proses penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan dilapangan agar dapat dikembangkan lagi lebih lanjut.

Manado, 2 Oktober 2025

Frandy Nesta Kalangi
NIM. 21053038

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
MOTTO	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vii
BIOGRAFI	viii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 IDENTIFIKASI MASALAH	5
1.3 FOKUS DAN SUBFOKUS PENELITIAN	5
1.3.1 Fokus Penelitian	5
1.3.2 Sub Fokus Penelitian	6
1.4 PEMBATASAN MASALAH	6
1.5 RUMUSAN MASALAH	6
1.6 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	7
1.6.1 Tujuan	7
1.6.2 Manfaat Penelitian	7
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS	9
2.1 LANDASAN TEORI	9
2.1.1 Konsep Digitalisasi Pembukuan	9
2.1.2 Manajemen	11

2.1.3	Analisi Dampak.....	13
2.2	KERANGKA TEORETIK	14
2.3	PARADIGMA PENELITIAN	15
2.4	HASIL PENELITIAN TERDAHULU.....	16
2.5	KERANGKA PIKIR	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		20
3.1	TEMPAT DAN WAKTU PENELTIAN	20
3.2	PENDEKATAN PENELITIAN.....	20
3.3	SUBJEK PENELITIAN	20
3.4	INSTRUMEN PENELITIAN	21
3.5	DATA DAN SUMBER DATA	22
3.5.1	Data Primer	22
3.5.2	Data Sekunder	22
3.6	TEKNIK DAN PROSEDUR PENGUMPULAN DATA	22
3.6.1	Teknik Pengumpulan Data	22
3.6.2	Prosedur Pengumpulan Data.....	23
3.6.3	Prosedur Analisis Data	23
3.7	PEMERIKSAAN KEABSAHAN DATA.....	24
3.7.1	Kredibilitas (Credibility).....	25
3.7.2	Transferabilitas (Transferability)	25
3.7.3	Dependabilitas (Dependability)	26
3.7.4	Konfirmabilitas (Confirmability).....	26
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN		28
4.1	SEJARAH BADAN PENDAPATAN DAERAH (BAPENDA).....	28
4.2	LOKASI KANTOR BAPENDA	31
4.3	VISI DAN MISI PERUSAHAAN	32
4.3.1	Visi	32
4.3.2	Misi	32
4.3.3	Moto	32
4.3	KONDISI TEMPAT KERJA	32

4.4	STRUKTUR ORGANISASI PERUSAHAAN.....	32
4.4.1	Deskripsi Pekerjaan (Job Description).....	33
4.5	REGULASI	41
BAB V	HASIL TEMUAN PENELITIAN	42
5.1	HASIL TEMUAN PENELITIAN	42
5.2.1	Temuan Penelitian Mengenai Analisis Dampak Dikigitilasi Proses Pembukuan Di BAPENDA Kota Manado	44
5.2	IMPLEMENTASI DIGITALISASI PROSES PEMBUKUAN	53
5.3	PERBANDINGAN KONDISI SEBELUM DAN SESUDAH DIGITALISASI PROSES PEMBUKUAN.....	54
6.3.1	Proses Pencatatan dan Pelaporan keuangan.....	54
5.3.2	Akurasi dan Keamanan Data	55
5.3.3	Efisiensi Waktu dan Produktifitas Kerja	55
5.3.4	Aksesibilitas dan Transparansi	56
5.3.5	Tantangan dan Penyesuaian SDM	56
5.4	PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	56
BAB VI	PENUTUP	60
6.1	KESIMPULAN	60
6.2	SARAN.....	61
	DAFTAR PUSTAKA.....	63
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	65

DAFTAR TABEL

Tabel	Teks	Halaman
1.	Penelitian Terdahulu.....	16
2.	Kriteria Informan	21
3.	Jawaban Informan Pertanyaan A.....	44
4.	Jawaban Informan Pertanyaan B.....	46
5.	Jawaban Informan Pertanyaan C.....	47
6.	Jawaban Informan Pertanyaan D	48
7.	Jawaban Informan Pertanyaan E.....	50
8.	Jawaban Informan Pertanyaan F	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Teks	Halaman
1.	Kerangka Pikir	19
2.	Teknik Pengumpulan Data	23
3.	Logo BAPENDA Kota Manado	28
4.	Kantor Lamah BAPENDA Kota Manado	31
5.	Kantor Baru BAPENDA Kota Manado	31
6.	Struktur Organisasi BAPENDA Kota Manado	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Teks	Halaman
1.	Pertanyaan Wawancara	65
2.	Jawaban Informan 1	66
3.	Jawaban Informan 2	68
4.	Dokumentasi Wawancara	70
5.	Aplikasi SMARTGOV	71
6.	Alikasi SIPD	72

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era revolusi industri, digitalisasi menjadi fondasi utama dalam transformasi manajerial di sektor publik maupun swasta. Organisasi dituntut untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi guna menciptakan sistem kerja yang lebih efisien, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Salah satu aspek yang mengalami perubahan signifikan adalah proses pembukuan, yang kini mulai beralih dari sistem konvensional berbasis manual ke sistem digital berbasis teknologi informasi.

Digitalisasi proses pembukuan merupakan bentuk inovasi manajerial yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan data keuangan melalui sistem informasi yang terintegrasi. Dalam perspektif manajemen keuangan publik, digitalisasi ini sangat penting karena mampu mempercepat proses pencatatan, mengurangi risiko *human error*, serta mendukung pengelolaan data yang lebih akurat dan tepat waktu. Penerapan digitalisasi ini bukan hanya berpengaruh terhadap tata kelola internal organisasi, tetapi juga menentukan tingkat transparansi dan akuntabilitas kepada pemangku kepentingan, termasuk masyarakat.

Sebelum diterapkannya sistem digitalisasi, proses pembukuan di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Manado masih dilakukan secara manual menggunakan dokumen fisik dan aplikasi sederhana seperti Microsoft Excel. Kondisi tersebut menyebabkan proses pelaporan keuangan memerlukan waktu yang cukup lama karena setiap bidang harus mengompilasi data secara terpisah. Selain itu, tingkat akurasi pencatatan juga masih rendah akibat sering terjadinya

kesalahan input dan duplikasi data. Setelah penerapan sistem digitalisasi melalui aplikasi SmartGov dan Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (SIPD) pada tahun 2019, proses pembukuan menjadi lebih efisien, akurat, dan terintegrasi. Laporan keuangan kini dapat diakses secara digital dan disusun dalam waktu yang lebih singkat. Perubahan tersebut menunjukkan adanya perbedaan signifikan antara kondisi sebelum dan sesudah digitalisasi yang menarik untuk diteliti lebih lanjut, khususnya dalam kaitannya dengan peningkatan efisiensi pelaporan keuangan di Bapenda Kota Manado.

Dengan adanya transformasi digital ini, Bapenda Kota Manado diharapkan mampu menciptakan tata kelola keuangan yang lebih efektif dan transparan. Namun, penerapan digitalisasi juga membawa tantangan baru, seperti kebutuhan peningkatan kapasitas sumber daya manusia, kesiapan infrastruktur teknologi, serta adaptasi terhadap sistem baru. Oleh karena itu, diperlukan analisis mendalam mengenai bagaimana digitalisasi proses pembukuan berdampak terhadap efisiensi pelaporan keuangan di Bapenda Kota Manado.

Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Manado sebagai salah satu instansi pemerintah daerah yang berperan dalam mengelola pendapatan asli daerah, memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan proses pembukuan berjalan dengan baik. Dalam rangka menjalankan fungsinya, Bapenda harus mampu mengelola arus informasi keuangan dengan cermat dan efisien. Namun, proses pembukuan di Bapenda masih menghadapi sejumlah kendala yang menghambat efektivitas pengelolaan data keuangan. Proses pembukuan masih mengalami keterlambatan dalam pengelolaan dan penyajian data keuangan, serta masih

ditemukan duplikasi data, contohnya, satu wajib pajak didaftarkan dua kali dengan nomor identitas NPWP atau NIK berbeda, sehingga tercatat dua entitas berbeda. Selain itu, terjadi kesalahan pencatatan akibat proses input manual dan kurangnya sistem verifikasi otomatis. Akses terhadap informasi keuangan juga masih lambat karena sistem yang digunakan belum sepenuhnya terintegrasi antar-unit kerja.

Melalui penerapan digitalisasi pembukuan, diharapkan Bapenda Kota Manado dapat meningkatkan kualitas pengelolaan data keuangan. Proses digital memungkinkan data disimpan secara sistematis, ditelusuri dengan mudah, dan dianalisis secara cepat untuk mendukung proses pengambilan keputusan. Lebih dari itu, digitalisasi memberikan peluang bagi manajemen untuk menerapkan prinsip-prinsip pembukuan dalam tata kelola keuangan daerah, yang mencakup transparansi, integritas, serta akuntabilitas publik. Keberhasilan digitalisasi dalam pembukuan dapat menjadi cerminan dari keberhasilan manajemen dalam merancang sistem kerja yang adaptif terhadap perkembangan teknologi.

Namun demikian, keberhasilan digitalisasi dalam dunia manajemen publik tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga pada kesiapan organisasi secara menyeluruh. Hal ini mencakup perencanaan strategis, kebijakan internal, kompetensi sumber daya manusia, perubahan budaya kerja, serta komitmen dari pimpinan organisasi. Dalam konteks Bapenda Kota Manado, tantangan utama dalam implementasi digitalisasi proses pembukuan mencakup kurangnya pelatihan intensif bagi pegawai, minimnya integrasi sistem antar-unit, serta resistensi terhadap perubahan akibat kebiasaan kerja lama yang masih melekat.

Oleh karena itu, penting untuk dilakukan analisis mendalam mengenai bagaimana digitalisasi proses pembukuan telah diimplementasikan di Bapenda Kota Manado, serta bagaimana pengaruhnya terhadap pengelolaan data keuangan dari sudut pandang manajerial. Penelitian ini akan menggali mengenai persepsi, pengalaman, dan hambatan yang dihadapi oleh pegawai Bapenda, sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor manajemen yang berperan dalam kesuksesan implementasi digitalisasi tersebut.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan sistem keuangan berbasis teknologi di sektor publik, khususnya pada level pemerintah daerah. Selain itu, temuan-temuan dari studi ini dapat menjadi dasar bagi pengambilan kebijakan dan perbaikan sistem manajerial dalam pembukuan.

Penelitian ini merujuk pada penelitian yang dilakukan oleh Balqis Zhofayra Alya yang berjudul Peran Digitalisasi Dalam Meningkatkan Efisiensi Pengelolaan Keuangan Daerah (Studi Kasus Pada Kota Medan). Dalam penelitian tersebut peneliti menyatakan bahwa penerapan digitalisasi keuangan di Kota Medan telah meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, tetapi masih memerlukan optimalisasi dalam hal infrastruktur teknologi dan penguatan regulasi. Oleh karena itu, strategi seperti peningkatan kapasitas SDM, penguatan sistem keamanan data, serta integrasi sistem keuangan pusat dan daerah sangat diperlukan untuk mendukung efektivitas digitalisasi dalam pengelolaan keuangan daerah.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat permasalahan mengenai **“Analisis Dampak Digitalisasi Proses Pembukuan Di Bapenda Kota Manado”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang terdapat beberapa masalah yang perlu diidentifikasi terkait dengan digitalisasi proses pembukuan di Bapenda Kota Manado, antara lain:

1. Proses pembukuan masih mengalami keterlambatan dalam pengelolaan dan penyajian data keuangan.
2. Masih terdapat duplikasi data pada pencatatan identitas wajib pajak.
3. Terjadi kesalahan pencatatan akibat proses input manual dan kurangnya verifikasi otomatis.
4. Akses terhadap informasi keuangan masih terbatas karena sistem belum sepenuhnya terintegrasi.
5. Pelaksanaan digitalisasi menghadapi kendala seperti keterbatasan literasi digital pegawai, gangguan jaringan, serta resistensi terhadap perubahan sistem kerja.

1.3 Fokus Dan Subfokus Penelitian

1.3.1 Fokus Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada Analisis dampak digitalisasi proses pembukuan terhadap pengelolaan data keuangan di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Manado.

1.3.2 Sub Fokus Penelitian

Untuk mendukung pencapaian fokus penelitian, maka dirumuskan beberapa sub fokus sebagai berikut:

1. Implementasi Digitalisasi Pembukuan

Tingkat adopsi sistem digital dan kesiapan infrastruktur/SDM.

2. Dampak Digitalisasi terhadap Pengelolaan Data

Kecepatan, ketepatan, dan akurasi pencatatan serta pelaporan.

3. Hambatan dan Upaya Optimalisasi

Kendala teknis/SDM serta strategi perbaikan sistem digitalisasi.

1.4 Pembatasan Masalah

Penelitian ini hanya membahas proses pembukuan di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Manado. Fokus penelitian dibatasi pada dampak digitalisasi terhadap pengelolaan data keuangan, dengan penekanan pada aspek kecepatan, ketepatan, dan akurasi pencatatan serta pelaporan. Selain itu, penelitian juga menelaah hambatan yang muncul serta upaya optimalisasi dalam penerapan sistem digitalisasi pembukuan. Kajian tidak mencakup pembahasan teknis yang mendetail terkait pengembangan perangkat lunak, jaringan, maupun infrastruktur teknologi informasi secara keseluruhan, melainkan lebih difokuskan pada dampak operasional dari penggunaan sistem digital. Subjek penelitian difokuskan pada pegawai Bapenda Kota Manado yang terlibat langsung dalam proses pembukuan dan pengelolaan data keuangan.

1.5 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dalam penelitian ini maka peneliti

merumuskan masalah:

1. Bagaimana penerapan digitalisasi proses pembukuan di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Manado?
2. Bagaimana digitalisasi berpengaruh terhadap kecepatan proses pencatatan dan pelaporan keuangan di Bapenda Kota Manado?
3. Bagaimana digitalisasi memengaruhi ketepatan dan akurasi data pembukuan di Bapenda Kota Manado?
4. Apa saja kendala yang dihadapi dalam penerapan digitalisasi pembukuan, dan bagaimana langkah Bapenda dalam mengatasinya?

1.6 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.6.1 Tujuan

1. Menjelaskan bagaimana penerapan digitalisasi proses pembukuan dilakukan di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Manado.
2. Menganalisis dampak digitalisasi terhadap kecepatan proses pencatatan dan pelaporan keuangan di Bapenda Kota Manado.
3. Mengetahui pengaruh digitalisasi terhadap ketepatan dan akurasi data pembukuan di Bapenda Kota Manado.
4. Mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam penerapan digitalisasi pembukuan serta menjelaskan langkah-langkah yang dilakukan Bapenda untuk mengatasinya.

1.6.2 Manfaat Penelitian

a) Bagi Penulis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah wawasan

dan meningkatkan ilmu pengetahuan serta pengalaman bagi Peneliti dan mampu memecahkan masalah ilmiah serta menambah ilmu pengetahuan mengenai digitalisasi pembukuan yang dikembangkan oleh organisasi atau perusahaan yang terkait.

b) Bagi Akademik

Diharapkan dapat dijadikan bahan pengembangan ilmu yang berkaitan dengan kajian manajemen, khususnya tentang dampak digitalisasi proses pembukuan dimasa yang akan datang.

c) Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini di harapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam mengatasi masalah yang terkait dengan digitalisasi pembukuan di Bapenda Kota Manado.

BAB II

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Konsep Digitalisasi Pembukuan

a) Pengertian Digitalisasi

Pengertian digitalisasi secara umum adalah proses mengubah informasi dari bentuk analog (non-digital) menjadi format digital yang dapat dibaca oleh komputer. Berikut adalah pengertian digitalisasi menurut para ahli :

Menurut Kusnanto (2024 : 1) mendefinisikan Digitalisasi adalah proses konversi informasi dari format analog menjadi format digital.

Menurut Trisiana (2023 : 3) mendefinisikan Digitalisasi adalah proses transformasi dari Penggunaan Teknologi analog ke Teknologi digital yang memungkinkan data dan informasi dapat diakses, disimpan, dikelola dan digunakan secara lebih efisien dan efektif

b) Digitalisasi Dalam Proses Pembukuan

Digitalisasi dalam proses pembukuan merupakan transformasi dari sistem pencatatan manual ke sistem teknologi digital, yang bertujuan untuk meningkatkan akurasi, efisiensi, dan transparansi dalam pengelolaan data keuangan.

1. Pencatatan Transaksi Otomatis, melalui software akuntansi atau aplikasi keuangan, transaksi dapat dicatat secara otomatis berdasarkan input data digital.
2. Penyimpanan dan Pengarsipan Elektronik, dokumen keuangan seperti faktur, bukti transaksi, dan laporan keuangan disimpan dalam format

digital, baik di server internal maupun di cloud.

3. Integrasi Sistem Informasi Keuangan, sistem digital memungkinkan integrasi antara unit atau bidang dalam organisasi (misalnya bidang pajak, anggaran, dan pengelolaan data), yang dapat mempercepat konsolidasi data dan proses penyajian informasi.
4. Keamanan dan Akses Data, sistem digital menyediakan fitur keamanan seperti enkripsi dan manajemen akses, yang membuat data keuangan lebih aman dan hanya dapat diakses oleh pihak yang berwenang.
5. Audit Trail Otomatis, setiap perubahan data dapat dilacak secara otomatis, sehingga mendukung transparansi dan memudahkan proses audit internal maupun eksternal

c) Manfaat Digitalisasi Pembukuan

Meningkatkan kecepatan dan ketepatan pencatatan, mengurangi kesalahan manusia (human error), mempermudah proses audit dan penyajian data

d) Hubungan Antar Digitalisasi Proses Pembukuan

Konsep utama yang mencakup penggunaan sistem berbasis teknologi informasi dalam pencatatan, penyimpanan, dan pelaporan keuangan. Digitalisasi pembukuan berperan sebagai strategi manajerial yang mendukung pelaksanaan fungsi manajemen. Ketika fungsi manajemen berjalan efektif dengan dukungan teknologi, maka terjadi akurasi, dan kecepatan pengelolaan data keuangan, dan hal ini akan berkontribusi pada terciptanya transparansi dan akuntabilitas publik, yang merupakan tujuan utama pengelolaan keuangan daerah.

2.1.2 Manajemen

Manajemen secara umum adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian (pengawasan) sumber daya untuk mencapai tujuan tertentu. Ini melibatkan proses mengelola berbagai sumber daya, baik fisik maupun non-fisik, untuk mencapai efisiensi dan efektivitas dalam mencapai tujuan. Berikut adalah pengertian manajemen menurut para ahli :

Menurut Christian (2021: 8) mengemukakan bahwa manajemen dapat diartikan sebagai aktivitas mengkoordinasikan dan mengintegrasikan kegiatan-kegiatan melalui proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien melalui orang lain.

Menurut Toman (2024 : 7) mendefinisikan bahwa manajemen adalah rangkaian aktivitas pemanfaatan dan mendayagunakan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan bersama dengan cara yang efektif dan efisien.

a) Fungsi Fungsi Manajemen

Fungsi Manajemen secara umum adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Fungsi – fungsi manajemen menurut Aditama (2020 : 11) mendefinisikan

1. Perencanaan (*Planning*)

Proses yang mendefinisikan tujuan dari Organisasi.

2. Pengorganisasian (*Organizing*).

Didefinisikan sebagai proses kegiatan penyusunan atau alokasi sumber daya organisasi dalam bentuk desain organisasi atau struktur organisasi sesuai dengan struktur Perusahaan.

3. Pelaksanaan (*Actuating*).

Suatu Tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota kelompok berusaha untuk mencapai sasaran yang sesuai dengan perencanaan manajerial dan usaha – usaha Organisasi.

4. Kontrol (*Controlling*).

Salah satu fungsi manajemen untuk melakukan control atau evaluasi terhadap kinerja Organisasi.

Manajemen tidak hanya berfungsi dalam perencanaan dan pengendalian sumber daya organisasi, tetapi juga memiliki peran penting dalam mengatur alur informasi dan arsip yang menjadi dasar pengambilan keputusan. Efektivitas manajemen sangat bergantung pada sejauh mana organisasi mampu mengelola data dan dokumen secara sistematis sehingga mendukung pelaksanaan tugas dan peningkatan kinerja karyawan. Dalam konteks ini, manajemen informasi dan arsip menjadi bagian integral dari fungsi manajemen modern yang berorientasi pada efisiensi dan efektivitas kerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Adilang, Dua, dan Supit (2025) dalam Jurnal MABP berjudul “Pengelolaan Manajemen Arsip dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja Karyawan pada PT Perikanan Indonesia Cabang Bitung” menunjukkan bahwa pengelolaan arsip yang baik berperan penting dalam mendukung efektivitas kerja karyawan. Arsip berfungsi sebagai sumber informasi yang membantu proses pengambilan keputusan dan menjadi indikator efisiensi operasional organisasi. Hasil penelitian tersebut menegaskan bahwa sistem pengelolaan arsip yang terencana, teratur, dan sistematis dapat mempercepat proses kerja, meningkatkan

akurasi, serta mengurangi hambatan administratif.

Temuan ini relevan dengan penelitian mengenai digitalisasi proses pembukuan di Bapenda Kota Manado, karena digitalisasi merupakan bentuk modernisasi dari sistem manajemen arsip dan data keuangan. Apabila manajemen arsip manual yang tidak efisien terbukti dapat menghambat kinerja, maka penerapan digitalisasi pembukuan menjadi solusi strategis untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, dan efektivitas kerja pegawai melalui sistem yang terintegrasi dan mudah diakses.

Dengan demikian, teori manajemen arsip yang dikemukakan oleh Adilang dkk. memperkuat landasan konseptual bahwa keberhasilan fungsi manajemen sangat ditentukan oleh kemampuan organisasi dalam mengelola informasi dan data kerja secara efektif. Penerapan sistem digital dalam pembukuan di instansi pemerintah daerah seperti Bapenda Kota Manado merupakan bentuk implementasi nyata dari prinsip manajemen modern yang berfokus pada efisiensi operasional, transparansi, dan peningkatan kinerja aparatur.

2.1.3 Analisi Dampak

Analisis dampak merupakan suatu pendekatan ilmiah yang digunakan untuk menilai sejauh mana suatu kegiatan, kebijakan, atau program memberikan pengaruh terhadap aspek-aspek tertentu baik secara langsung maupun tidak langsung. Menurut Arifianto (2021:47), analisis dampak mencakup dua dimensi utama, yaitu dampak positif dan dampak negatif. Dampak positif menunjukkan hasil yang mendukung peningkatan kinerja organisasi seperti peningkatan produktivitas, efisiensi biaya, dan kualitas pelayanan. Sementara itu, dampak negatif berkaitan

dengan hambatan atau risiko yang timbul akibat perubahan, seperti resistensi pegawai, keterbatasan teknologi, dan meningkatnya kebutuhan pelatihan. Oleh karena itu, analisis dampak perlu dilakukan secara menyeluruh agar hasil evaluasi tidak bersifat sepihak. Analisis Dampak Digitalisasi Layanan Perbankan terhadap Loyalitas Nasabah di Era Revolusi Industri 4.0

Fitriani (2021:33) menyatakan bahwa analisis dampak juga berperan sebagai alat evaluasi untuk mengetahui tingkat efektivitas penerapan suatu kebijakan. Dengan melakukan analisis ini, organisasi dapat menilai sejauh mana kegiatan yang dilaksanakan membawa perubahan nyata terhadap kinerja, baik dari sisi efisiensi waktu, peningkatan akurasi data, maupun perbaikan sistem kerja

Dalam konteks penelitian ini, teori analisis dampak digunakan untuk menilai sejauh mana penerapan digitalisasi proses pembukuan di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Manado memberikan pengaruh terhadap efektivitas, efisiensi, serta akurasi pengelolaan data keuangan. Melalui analisis ini, peneliti dapat mengetahui sejauh mana sistem digital mampu meningkatkan kecepatan pencatatan, mengurangi tingkat kesalahan, dan memperbaiki kualitas penyajian laporan keuangan. Dengan demikian, teori analisis dampak menjadi landasan penting dalam menilai keberhasilan penerapan digitalisasi pembukuan di lingkungan pemerintahan daerah.

2.2 Kerangka Teoretik

Kerangka teoretik merupakan dasar konseptual yang menjelaskan keterkaitan antara variabel-variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini, kerangka teoretik dibangun berdasarkan beberapa teori utama yang relevan dengan fokus kajian,

yaitu: teori transformasi administrasi publik menghadapi era digital (Sepriano, 2023), Transformasi Digital Pengelolaan Keuangan Daerah dalam Mewujudkan Agile Government pada Reformasi Birokrasi 4.0 (Andi Fitri Rahmadany, 2022), teori organisasi (Rivai, 2024)

Secara garis besar, kerangka teoretik ini menjelaskan bahwa digitalisasi proses pembukuan di Bapenda Kota Manado diharapkan mampu memberikan dampak positif berupa peningkatan efisiensi waktu pencatatan, ketepatan data, pengurangan duplikasi, serta kecepatan akses informasi keuangan. Penerapan sistem digital tidak hanya mengurangi potensi kesalahan manusia (*human error*), tetapi juga memperkuat akuntabilitas dan transparansi dalam penyajian laporan keuangan.

Dengan adanya digitalisasi, proses pembukuan yang sebelumnya semi digital dapat berubah menjadi lebih terstruktur, terintegrasi, dan mudah diakses, sehingga mendukung tercapainya tata kelola pemerintahan yang baik serta peningkatan kinerja Bapenda Kota Manado dalam mengelola pendapatan daerah

2.3 Paradigma Penelitian

Paradigma penelitian merupakan kerangka sistematis yang menggambarkan arah dan alur berpikir peneliti dalam menjawab rumusan masalah. Dalam penelitian ini, paradigma digunakan untuk memperjelas hubungan antara input, proses, dan output berdasarkan fenomena yang dikaji.

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis bagaimana digitalisasi proses pembukuan diterapkan di Bapenda Kota Manado serta bagaimana dampaknya terhadap efektivitas pengelolaan data keuangan. Oleh

karena itu, paradigma penelitian ini dirancang berdasarkan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan fokus pada pengalaman pegawai, mekanisme kerja sistem digital, serta perubahan yang terjadi dibandingkan dengan semi digital. paradigma penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Input : kondisi awal pembukuan manual di Bapenda Kota Manado, permasalahan yang muncul (keterlambatan pengelolaan data, duplikasi, kesalahan pencatatan, lambatnya akses informasi), serta kesiapan infrastruktur dan sumber daya manusia.
2. Proses : implementasi digitalisasi pembukuan, termasuk penerapan sistem digital, pelatihan pegawai, adaptasi terhadap teknologi, dan perubahan alur kerja.
3. Output: dampak yang dihasilkan berupa peningkatan efisiensi, ketepatan pencatatan, pengurangan duplikasi data, kecepatan akses informasi, serta kontribusi terhadap transparansi dan akuntabilitas laporan keuangan di Bapenda Kota Manado.

2.4 Hasil Penelitian Terdahulu

Tabel 1
Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Tahun	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	I Wayan Adnyana, Ni Kadek Cahya Dwi Utami, Ni Wayan Lady Andini, Ni Putu Yeni Ari Yastini (2025)	Dampak Digitalisasi Terhadap Efisiensi dan Likuiditas Perdagangan Saham di Bursa Efek Indonesia	Membahas dampak digitalisasi di sektor keuangan atau ekonomi Indonesia.	Penelitian ini secara spesifik menganalisis likuiditas perdagangan saham di Bursa Efek Indonesia, serta tantangan yang dihadapi.

2	Sabrina Kansatania Wijaya, Tukiman (2025)	Prosedur Digitalisasi Arsip Menggunakan E-Arsip Di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Surabaya	Meneliti sistem digitalisasi di instansi pemerintah daerah.	Fokus pada prosedur digitalisasi arsip menggunakan E-Arsip di BAPENDA Kota Surabaya
3	Rio Marcelino (2025)	Strategi Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Dalam Digitalisasi Pengelolaan Keuangan Daerah Di Kabupaten Barito Selatan Provinsi Kalimantan Tengah	Membahas digitalisasi dalam pengelolaan keuangan atau administrasi pemerintah daerah.	Penelitian ini spesifik pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah di Kabupaten Barito Selatan dengan analisis SWOT.
4	Jaka Suseno, Hasan Asyhari, Muhammad Andrian Saputra (2025)	Dampak Digitalisasi Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Di Indonesia	penelitian berfokus pada digitalisasi di Indonesia.	Penelitian ini spesifik ke pertumbuhan ekonomi secara makro di Indonesia, mencakup e-commerce dan layanan keuangan digital.
5	Balqis Zhofayra Alya, Fauziah Hanum, Nasirwan, Samsurijal Hasan, Dewi Urip Wahyuni (2024)	Peran Digitalisasi Dalam Meningkatkan Efisiensi Pengelolaan Keuangan Daerah (Studi Kasus Pada Kota Medan)	Fokus pada digitalisasi pengelolaan keuangan daerah dan studi kasus.	Berfokus meningkatkan efisiensi pengelolaan keuangan negara dan daerah dengan studi kasus di Kota Medan, mencakup e-budgeting, e-audit, dan e-procurement.
6	Ferli Yuledi (2024)	Dampak Digitalisasi dalam Pembangunan: Strategi Meningkatkan Pendapatan Daerah di Kabupaten Tulang Bawang	Membahas digitalisasi.	Fokus pada strategi meningkatkan pendapatan daerah melalui digitalisasi di Kabupaten Tulang Bawang.
7	Andi Fitri Rahmadany (2024)	Transformasi Digital Pengelolaan Keuangan Daerah dalam Mewujudkan Agile Government pada Reformasi Birokrasi 4.0	Membahas digitalisasi pengelolaan keuangan daerah dan kaitannya dengan peningkatan transparansi, serta akuntabilitas	Fokus pada strategi dan hambatan dalam kerangka Agile Government

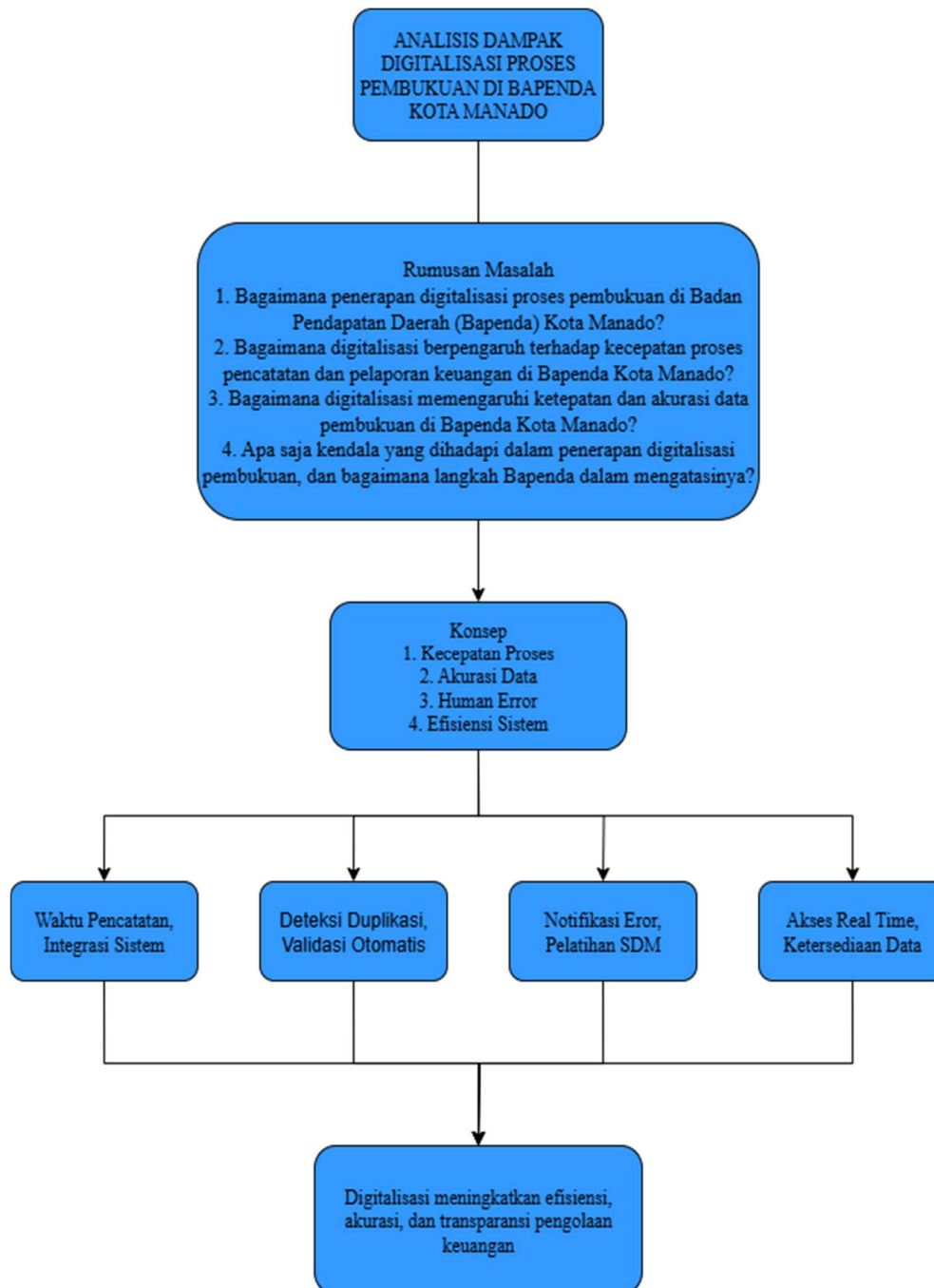
8	Yohana Virnanda, Agus Suman (2023)	Analisis Dampak Digitalisasi Sistem Keuangan Indonesia Terhadap Permintaan Uang Kartal	Meneliti dampak digitalisasi pada sistem keuangan di Indonesia.	Penelitian ini khusus menganalisis sistem keuangan Indonesia terhadap permintaan uang kartal menggunakan metode ARDL.
9	Faisal Siwi (2021)	Dampak Penerapan Sistem Digitalisasi Terhadap Kinerja Perbankan di Indonesia	Meneliti dampak digitalisasi di sektor keuangan.	Fokus pada kinerja perbankan di Indonesia menggunakan indikator CAMELS dan data kuantitatif.
10	Pancawati Hardiningsih, Ceacilia Srimindarti, Afifatul Jannah, Maria Yosaphat Dedi Haryanto (2021)	Digitalisasi Publikasi Laporan Keuangan Daerah	Membahas digitalisasi dalam konteks laporan keuangan pemerintah daerah.	Menganalisis pengaruh ukuran pemerintah, aksesibilitas, dan opini audit terhadap pengungkapan laporan keuangan pemerintah daerah secara digital menggunakan regresi berganda.

Sumber : Pengolahan data 2025

2.5 Kerangka Pikir

Digitalisasi proses pembukuan merupakan transformasi dari sistem manual menuju sistem berbasis teknologi informasi. Dalam lingkup instansi Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Manado, digitalisasi menjadi strategi untuk meningkatkan efisiensi operasional dan akuntabilitas pengelolaan data keuangan.

Penerapan teknologi dalam pembukuan memungkinkan pencatatan transaksi yang lebih cepat, akurat, dan terdokumentasi secara otomatis. Hal ini membantu mempercepat proses pengelolaan data, mengurangi risiko kesalahan manusia, serta meningkatkan transparansi dan efisien.



GAMBAR 1

Kerangka Pikir

Sumber: Hasil Olahan Data Penulis 2025

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Manado yang berada di JL, Piere Tendean, sario Tumpaan, Kec, sario Kota manado. Penulis terlebih dahulu melaksanakan kegiatan magang di unit tersebut sejak 31 Januari 2025 hingga 31 Mei 2025. Sementara itu, pengambilan data penelitian secara khusus dilakukan mulai 16 September 2025, dengan tujuan memperoleh informasi yang relevan untuk mendukung penyusunan skripsi ini.

3.2 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah salah satu metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan karakteristik dari suatu populasi atau fenomena yang sedang terjadi. Oleh karena itu, metode penelitian yang satu ini memiliki fokus utama untuk menjelaskan bagaimana objek penelitiannya secara mendalam. Sehingga, dapat menjadi jawaban atas peristiwa dan fenomena apa yang sedang terjadi dalam proses penelitian tersebut.

3.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah Kasubbidang Pembukuan pelaporan dan Teknologi Informasi dan staf bidang Pembukuan pelaporan dan Teknologi Informasi yang secara langsung terlibat dalam penerapan digitalisasi proses pembukuan. Pemilihan subjek ini dilakukan karena mereka memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait implementasi sistem digital serta dampaknya terhadap pelaporan keuangan. Subjek penelitian ini bisa dilihat di tabel 2 dibawa ini.

Tabel 2
Kriteria Informan

Keterangan	Kriteria	Informan
Kasubbingang Pembukuan Pelaporan dan Teknologi Informasi	Paling relevan, karena berhubungan langsung dengan digitalisasi proses pembukuan	1 informan
Staf Bidang Pembukuan Pelaporan dan Teknologi Informasi	Menguasai pencatatan keuangan berbasis digitalisasi dan pelaporan sesuai aturan pemerintah.	1 informan

Sumber: Hasil Olahan Data Penulis 2025

3.4 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, peneliti merupakan instrumen utama. Peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam merancang, mengumpulkan, menganalisis, dan menafsirkan data. Untuk mendukung validitas data, peneliti juga menggunakan instrumen tambahan berupa:

1. Instrumen Wawancara

Berisi daftar pertanyaan terbuka untuk menggali informasi dari pegawai Bapenda mengenai proses dampak digitalisasi pembukuan.

2. Instrumen Observasi

Melakukan observasi langsung terhadap proses pembukuan dan pengelolaan data keuangan di Bapenda Kota Manado untuk mencatat aktivitas, interaksi, dan kondisi relevan yang diamati selama proses pengumpulan data di lapangan, khususnya terkait penggunaan sistem digital dan alur kerja.

3. Dokumen

Seperti data keuangan, SOP, panduan penggunaan sistem digital.

3.5 Data dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah dan mencapai tujuan penelitian.

3.5.1 Data Primer

Data primer diperoleh langsung dari hasil wawancara pada objek penelitian yaitu berupa persepsi, pengalaman, tantangan, dan manfaat pegawai Bapenda terkait digitalisasi proses pembukuan.

3.5.2 Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen seperti data pembukuan sebelum dan sesudah digitalisasi pada Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Manado.

3.6 Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data

3.6.1 Teknik Pengumpulan Data

a) Teknik wawancara

teknik pengumpulan data dalam metode survei yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subjek penelitian. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti ditujukan kepada Kasubbidang Pembukuan pelaporan dan Teknologi Informasi (1 orang), dan staf langsung bidang Pembukuan Pelaporan dan Teknologi Informasi (1 orang) di Badan Pendapatan Daerah Kota Manado.

b) Teknik observasi

kegiatan yang dilakukan secara langsung untuk melihat keadaan objek agar peneliti dapat mengumpulkan data yang diharapkan sesuai dengan tujuan penelitian.

c) Teknik dokumentasi

ini dimana dokumen-dokumen yang akan membantu peneliti dan dapat menjadi bukti dalam penelitian yang dilakukan.



Gambar 2

Teknik Pengumpulan Data

Sumber: Hasil Olahan Data Penulis 2025

3.6.2 Prosedur Pengumpulan Data

- a) Mengurus izin penelitian kepada pihak Bapenda Kota Manado.
- b) Menentukan informan berdasarkan purposive sampling.
- c) Menyusun panduan wawancara dan lembar observasi.
- d) Melakukan wawancara dan observasi langsung di bagian pembukuan dan pelaporan.
- e) Melakukan triangulasi untuk memastikan keabsahan data.

3.6.3 Prosedur Analisis Data

Proses analisis data dalam penelitian ini ada beberapa tahapan berupa:

a) Tahap Pertama

Dimulai dengan pengumpulan data. Pengumpulan data dapat diperoleh melalui wawancara.

b) Tahap Kedua

Memastikan informan yang dipilih memang memiliki pengalaman dan pengetahuan yang relevan dengan digitalisasi proses pembukuan.

c) Tahap ketiga,

Peneliti menarik kesimpulan dan juga memberikan saran. Kesimpulan yang diambil apakah digitalisasi proses pembukuan di Bapenda kota Manado sudah sesuai dengan petunjuk teknis pengelolaan

3.7 Pemeriksaan Keabsahan Data

Keabsahan data adalah ukuran sejauh mana suatu data penelitian dapat dipercaya dan diandalkan. tingkat kepercayaan dan keyakinan terhadap hasil penelitian kualitatif, memastikan bahwa data yang dikumpulkan dan diinterpretasikan sesuai dengan kenyataan yang ada pada objek penelitian, dan dapat dipertanggungjawabkan

Menurut Jaya (2020 : 173) Keabsahan data dilakukan untuk menguji seberapa besar derajat kepercayaan terhadap hasil penelitian.

Keabsahan data dapat diuji melalui empat kriteria, yaitu kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas. Berikut uraian masing-masing kriteria :

3.7.1 Kredibilitas (Credibility)

Kredibilitas merujuk pada kepercayaan terhadap kebenaran hasil penelitian.

Dalam penelitian ini, kredibilitas dilakukan dengan cara :

a) Triangulasi sumber Data

Mengumpulkan data dari berbagai informan, seperti wawancara dengan Kasubbidang umum kepegawaian, dan Kasubbidang Pembukuan, pelaporan dan Teknologi Informasi di Bapenda Kota Manado, observasi langsung terhadap proses pembukuan digital, dan analisis dokumen (digitalisasi, dan laporan keuangan). Penggunaan Triangulasi memungkinkan peneliti untuk melihat fenomena dari berbagai sudut pandang dan memverifikasi data satu sama lain, sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap temuan yang diperoleh.

b) Member check

Mengonfirmasi temuan awal dengan informan untuk memastikan bahwa interpretasi peneliti sesuai dengan pandangan mereka.

c) Panjang Waktu

Pengamatan Melakukan observasi dan interaksi yang cukup lama dengan subjek penelitian di Bapenda Kota Manado untuk membangun kepercayaan dan memahami konteks secara mendalam.

3.7.2 Transferabilitas (Transferability)

Transferabilitas berkaitan dengan sejauh mana temuan penelitian dapat diterapkan atau dijadikan referensi pada konteks atau situasi lain yang serupa.

Untuk meningkatkan transferabilitas, peneliti dapat:

- a) Deskripsi tebal (*thick description*).

Menyajikan deskripsi yang sangat rinci dan mendalam tentang subjek penelitian Bapenda Kota Manado, informan, proses digitalisasi pembukuan, tantangan, dan manfaat yang dirasakan.

- b) Pemilihan Informan yang Representatif.

Memastikan informan yang dipilih memang memiliki pengalaman dan pengetahuan yang relevan dengan digitalisasi proses pembukuan dan pelaporan keuangan.

3.7.3 Dependabilitas (Dependability)

Dependabilitas berkaitan dengan konsistensi hasil penelitian jika penelitian diulang dalam kondisi yang sama. Artinya, jika peneliti lain melakukan penelitian dengan prosedur yang sama di konteks yang sama, kemungkinan besar akan mendapatkan hasil yang serupa. Untuk memastikan dependabilitas, peneliti dapat:

- a) Membuat audit trail, yaitu pemeriksaan terhadap seluruh proses penelitian, mulai dari pengumpulan data hingga penarikan Kesimpulan.
- b) Meminta rekan sejawat untuk meninjau proses dan hasil penelitian.

3.7.4 Konfirmabilitas (Confirmability)

Konfirmabilitas berkaitan dengan objektivitas temuan, yaitu sejauh mana hasil penelitian didasarkan pada data yang dikumpulkan, bukan bias atau preferensi peneliti. Ini memastikan bahwa kesimpulan yang ditarik dapat dikonfirmasi oleh orang lain yang meninjau data. konfirmabilitas dijaga dengan cara Dokumentasi Lengkap semua data mentah, catatan lapangan, dan hasil wawancara disimpan agar dapat diverifikasi oleh pihak lain. Triangulasi menggunakan beberapa sumber dan

teknik untuk memastikan bahwa temuan penelitian didukung oleh bukti yang konsisten

Dengan menerapkan keempat aspek keabsahan data tersebut, peneliti berupaya untuk menjaga integritas ilmiah dan memastikan bahwa proses penelitian kualitatif yang dilakukan bersifat transparan, terpercaya, dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademik. Strategi yang dipilih sesuai dengan pendekatan kualitatif yang menekankan pada makna, konteks, serta keunikan pengalaman manusia dalam memahami dampak digitalis.

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1 Sejarah Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA)



Gambar 3
Logo Badan Pendapatan Daerah kota manado
Sumber : Kantor BAPENDA Kota Manado

Pada tanggal 14 Juli 1972 Gedung Kantor Dinas Pajak dan Pendapatan Daerah Kotamadya Manado, yang ditahbiskan oleh G.K.D.H. Prov. SULUT. Majojen H.V. Worang, dan sebagai Pemilik Modal (Bouwheer) yaitu W.K.D.H. Komad. Manado, Letkol. J.H. Pusung. Sebagai direksi di Dinas Pajak dan Pendapatan Daerah Kotamadya Manado yaitu 1) Kep. Dinas P.U. Komad Manado R.A. Rundengan, 2) Kep. Kantor Dinas Pajak & Pendapatan Komad. Manado Drs. J.E.J Mamangey, dan sebagai perencana pelaksana yaitu P.T. PANTJADHARMA. Nama Badan Pendapatan Daerah Kota Manado berubah-ubah dari awal berdiri hinggasekarang, adapun urutannya sebagai berikut :

1. Dinas Pajak dan Pendapatan Daerah Kotamadya Manado, tahun 1972 – 2014
2. Dinas Pendapatan Daerah Kota Manado, tahun 2014- 2016
3. Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Manado,tahun 2016 – 2019
4. Badan Pendapatan Daerah Kota Manado, tahun 2019 – 2025 (sekarang)

Pada tahun 2014 berubah menjadi “Pengelola Pendapatan Daerah Kota Manado” sampai tahun 2017, dan pada tahun 2017 berubah menjadi “Badan Pajak & Retribusi Daerah Kota Manado” sampai tahun 2019, pada saat tahun 2019 berubah mejadi “Badan Pendapatan Daerah Kota Manado” sampai saat ini.

Adapun Kepala Badan yang memimpin :

1. Tahun 1996 - 2000 : Bpk. Felits Sumampow
2. Tahun 2000 – 2004 : Bpk. Andre. J. Hosang, SE, Msi
3. Tahun 2004 – 2007 : Bpk. Harold Monarek, SH, Msi
4. Tahun 2007 – 2009 : Ibu. Elsje Rori, SE
5. Tahun 2009 – 2011 : Bpk. Drs. Cosimas, S. Wongkar
6. Tahun 2011 : Bpk. Drs. Hanle. V. R. Tendea, Msi
7. Tahun 2011 – 2015 : Bismar Lumentut, SE
8. Tahun 2015 – 2022 : Bpk. Drs. Harke V.R Tendea, Msi
9. Tahun 2022 – 2025 : Bpk. Steven Donald Rende SH, MH
10. Tahun 2025 – Sekarang : Bpk. Jefry F.R. Mongdong, S.Sos.,M.Si

Sebelum Tahun 2017 Badan Pendapatan Daerah Kota Manado adalah Dinas Pendapatan Daerah Kota Manado. Dinas Pendapatan Daerah Kota Manado merupakan organisasi atau instansi yang berada di bawah pemerintah daerah yang

memiliki tanggung jawab dalam penerimaan pendapatan daerah melalui pengkoordinasian dan pemungutan pajak, retribusi, bagi hasil pajak dan dana perimbangan. Pada tahun 2017 Dinas Pendapatan Daerah Kota Manado, berganti nama menjadi Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah pada tahun 2017. Pergantian nama Dinas Pendapatan Daerah Kota Manado menjadi Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Manado, tidak memiliki perbedaan dalam tugas, tanggung jawab dan kewajiban. Karena dari jenis – jenis pelayanan pembayaran Pajak Daerah, Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Air Tanah, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) dan Retribusi Kebersihan tetap sama.

Pada tahun 2018, Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Manado berganti nama menjadi Badan Pendapatan Daerah Kota Manado yang merupakan unsur penunjang urusan pemerintahan bidang pengelolaan pajak dan retribusi daerah. Dalam hal tugas, tanggung jawab dan kewajiban tetap sama untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik sesuai dengan visi dan misi Badan Pendapatan Daerah Kota Manado. Badan Pendapatan daerah (BAPENDA) merupakan unsur penunjang urusan Pemerintah di Bidang Keuangan yang dipimpin oleh seseorang Kepala Badan yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekertaris Daerah.



Gambar 4
Kantor Lamah Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Manado
Sumber : Kantor BAPENDA Kota Manado



Gambar 5
Kantor Baru Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Manado
Sumber : Kantor BAPENDA Kota Manado

4.2 Lokasi Kantor BAPENDA

Kantor Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Manado yang baru berada di gedung Mall Pelayanan Publik lantai 3 di JL, Piere Tendean, sario Tumpaan, Kec, sario Kota manado.

4.3 Visi dan Misi Perusahaan

4.3.1 Visi

Melayani dengan CERDAS Cepat, Efisien, Ramah, Dedikasi, Akuntabel dan Senyum

4.3.2 Misi

Membangun kota yang memiliki daya saing dengan berorientasi pada peningkatan daya tarik investasimserta kualitas pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi

4.3.3 Moto

Bersama Kita Sukses, Kita Sukses Bersama

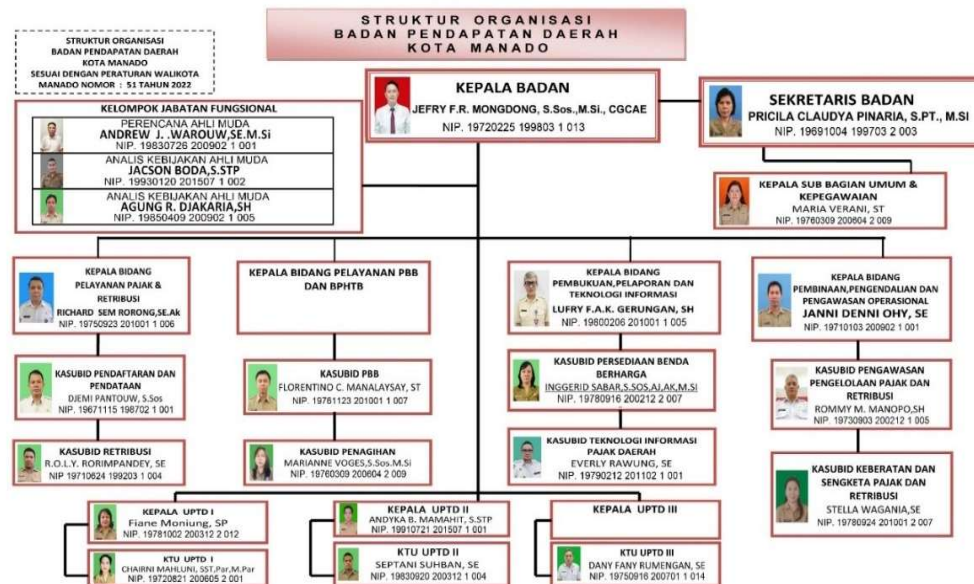
4.3 Kondisi Tempat Kerja

BAPENDA berada digedung Mall Pelayanan Publik lantai 3 JL. Piere Tendeau, sario Tumpaan, Kec, Sario Kota Manado. Penulis cukup nyaman karena ruangnya yang bersih, memiliki fasilitas AC sehingga membuat suhu ruangan sejuk, memiliki fasilitas yang bagus, dan ruangan yang bersih.

4.4 Struktur Organisasi Perusahaan

Badan Pendapatan Daerah Kota Manado sebagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) tentunya mempunyai struktur organisasi, Struktur organisasi atau susunan organisasi yang ada pada Badan Pendapatan Daerah Kota Manado sesuai dengan peraturan Walikota Manado Nomor 51 Tahun 2022 guna mengatur dan mengelompokan setiap pembagian – pembagian tugas tersebut bertujuan untuk dapat terlaksanakannya suatu pekerjaan setiap yang ada

Berikut ini adalah struktur organisasi dari Badan Pendapatan Daerah Kota Manado.



Gambar 6
Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Kota Manado
Sumber : Kantor BAPENDA Kota Manado

4.4.1 Deskripsi Pekerjaan (Job Description)

1. Kepala Badan

Kepala Badan mempunyai tugas membantu Wali Kota dalam menyelenggarakan sebagian urusan pemerintahan di bidang pengelolaan pajak dan retribusi Daerah. Kepala Badan mempunyai fungsi :

1. Pelaksanaan urusan pemerintahan di bidang pengelolaan pajak dan retribusi Daerah;
2. Pembinaan dan koordinasi pelaksanaan tugas serta pelayanan administrasi;
3. Pelaksanaan pengembangan potensi pajak dan retribusi Daerah serta kebijakan strategis dalam rangka pengelolaan pajak dan retribusi Daerah
4. Pelaksanaan pengawasan melekat dan pengawasan fungsional; dan

5. Pelaksanaan tugas dan fungsi lain yang diberikan atasan sesuai lingkup bidang pajak dan retribusi Daerah

2. Sekertaris

Sekretaris Badan mempunyai tugas membantu Kepala Badan dalam mengoordinasikan pelaksanaan tugas serta membina dan memberikan pelayanan teknis dan administrasi kepada semua unsur di lingkungan Badan Pengelola Pajak dan Retribusi. Sekretaris Badan mempunyai fungsi :

- A. Pembinaan serta pelaksanaan tugas dan administrasi Badan yang meliputi perencanaan, pengorganisasian dan ketatalaksanaan program, keuangan, pelaporan, kepegawaian, umum, perlengkapan, dokumentasi, hukum, data informasi serta hubungan antar lembaga dan masyarakat;
- B. Pengoordinasian dan pengaturan tugas unit organisasi di lingkungan Badan Pendapatan Daerah;
- C. Pengoordinasian perumusan kebijakan strategis di lingkungan Badan Pendapatan Daerah;
- D. Pengoordinasian dan pengaturan kerja sama;
- E. Pelaksanaan urusan tata usaha Badan; dan
- F. Pelaksanaan tugas dan fungsi lain yang diberikan oleh atasan

3. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Sub bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Sekretaris Badan dalam menyiapkan bahan urusan umum, kepegawaian, rumah tangga serta tata persuratan dan kearsipan berdasarkan peraturan perundang undangan.

- A. Menyusun rencana kegiatan Subbagian Umum dan Kepegawaian sebagai pedoman pelaksanaan tugas
- B. Melaksanakan kegiatan pengelolaan ketatausahaan dan kerumah tanggaan Badan Pendapatan Daerah
- C. Melaksanakan kegiatan pengelolaan kearsipan, data dan informasi Badan Pendapatan Daerah
- D. Melaksanakan kegiatan pemeliharaan kebersihan, keindahan, keamanan dan ketertiban kantor Badan Pendapatan Daerah
- E. Melaksanakan kegiatan pemeliharaan dan perawatan bangunan gedung dan peralatan kerja kantor Badan Pendapatan Daerah
- F. Melaksanakan pengelolaan ruang rapat/ruang pertemuan Badan Pendapatan Daerah
- G. Melaksanakan publikasi kegiatan dan pengaturan acara Badan Pendapatan Daerah
- H. Menghimpun, menganalisa dan mengajukan kebutuhan kerja kantor Badan Pendapatan Daerah
- I. Menerima, menatausahakan, menyimpan dan mendistribusikan perlengkapan dan peralatan kantor Badan Pendapatan Daerah
- J. Menyampaikan dokumen penerimaan, penyimpanan, pendistribusian, dan penghapusan barang kepada Subbagian Keuangan untuk dibukukan

4. Perencana Ahli Muda

Tugas Pokok : Melakukan penyusunan, evaluasi, dan pelaporan rencana strategis, rencana kerja, serta analisis perencanaan pendapatan daerah

5. Analis Kebijakan Ahli Muda

Menganalisis dan mengevaluasi kebijakan pemungutan dan peningkatan pendapatan daerah, serta memberikan rekomendasi pengambilan keputusan berbasis data

6. Bidang Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah

Bidang Pelayanan Pajak dan Retribusi mempunyai tugas membantu Kepala Badan dalam mengoordinasikan penyelenggaraan tugas berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud Bidang Pelayanan Pajak dan Retribusi menyelenggarakan fungsi :

- A. Pengendalian obyek/subyek Pajak dan Retribusi melalui pendaftaran dan pendataan
- B. Pengendalian obyek/subyek Pajak dan Retribusi dalam bentuk kartu data
- C. Pelaksanaan pengawasan, perhitungan dan penetapan potensi Pajak dan Retribusi serta pengendalian dan penyaluran SKPD/SKRD
- D. Pelaksanaan penagihan atas tunggakan Bidang Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah
- E. Pelaksanaan pengendalian dan pengawasan administrasi Pajak dan Retribusi Daerah
- F. Pelaksanaan pengkajian atas obyek Pajak/Retribusi
- G. Pelaksanaan monitoring terhadap perkembangan masing-masing obyek Pajak/Retribusi
- H. Pelaksanaan intensifikasi dan ekstensifikasi penerimaan Pajak/Retribusi

- I. Pelaksanaan pengendalian dan pengawasan tugas Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) dalam pengelolaan Pajak/Retribusi Daerah
 - J. Pengkoordinasian dan pengawasan pelaksanaan tugas bawahan
 - K. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan
7. Sub Bidang Pendaftaran dan Pendataan

Subbidang Pendaftaran dan Pendataan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Bidang Pelayanan Pajak dan Retribusi berdasarkan peraturan dan ketentuan perundang-undangan. Rincian tugas Subbidang Pendaftaran dan Pendataan

- A. mendistribusikan dan menerima kembali formulir pendaftaran yang telah diisi oleh Wajib Pajak/Retribusi
- B. membuat dan memelihara Daftar Induk Wajib Pajak dan Retribusi dan menerbitkan Kartu Pengenal NPWPD
- C. mengendalikan obyek/subyek pajak dan retribusi Daerah melalui kartu data
- D. menginventarisasi data obyek/subyek pajak dan retribusi Daerah berdasarkan sumber penerimaan
- E. melakukan pendataan terhadap objek dan subjek Pajak/Retribusi Daerah
- F. menyusun laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas
- G. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan

8. Sub Bidang Retribusi

Subbidang Retribusi mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Bidang Pelayanan Pajak dan Retribusi berdasarkan peraturan perundang-undangan. Rincian tugas Subbidang Retribusi :

- A. melakukan koordinasi data subjek dan obyek retribusi Daerah dengan SKPD penanggung jawab teknis
- B. menerima dan memeriksa Surat Pemberitahuan Retribusi Daerah (SPTRD)
- C. melaksanakan perhitungan dan penetapan Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD), Surat Ketetapan Retribusi Daerah Kurang Bayar (SKRDKB), Surat Ketetapan Retribusi Kurang Bayar Tambahan (SKRDKBT), Surat Ketetapan Retribusi Daerah Nihil (SKRDN), Surat Ketetapan Retribusi Daerah Lebih Bayar (SKRDLB)
- D. penyaluran SKRD dan melakukan penagihan retribusi terhutang
- E. menyusun laporan obyek/subyek retribusi Daerah
- F. menyusun laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas

9. Bidang Pelayanan PBB dan BPHTB

Bidang Pelayanan PBB dan BPHTB mempunyai tugas membantu Kepala Badan dalam mengoordinasikan penyelenggaraan tugas berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Bidang Pelayanan PPB dan BPHTB menyelenggarakan fungsi :

- A. Membantu Kepala Badan dalam memimin, mengendalikan dan mengoordinasikan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan urusan

pemerintahan yang menjadi kewenangan Badan yang meliputi PBB, BPHTB dan Penagihan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku

- B. Perumusan kebijakan teknis pendaftaran, pendataan, penilaian dan penetapan PBB-P2 dan BPHTB
 - C. Memimpin, mengoordinasikan dan mengendalikan serta mengawasi semua kegiatan yang berhubungan dengan bidang tugas
 - D. Pelaksanaan koordinasi pemungutan PBB-P2
 - E. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan
10. Bidang Pembukuan, Pelaporan dan Teknologi Informasi

Bidang Pembukuan, Pelaporan dan Teknologi Informasi mempunyai tugas membantu Kepala Badan dalam mengoordinasikan penyelenggaraan tugas berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Bidang Pembukuan, Pelaporan dan Teknologi Informasi menyelenggarakan fungsi :

- A. Penyusunan laporan realisasi penerimaan daerah tahunan
- B. Pengawasan dan pengendalian seluruh bukti setoran
- C. Pembukuan dan pelaporan atas penggunaan Benda Berharga
- D. Pelaksanaan monitoring realisasi Pajak/Retribusi berdasarkan Sistem MPS/Taksasi
- E. Penyiapan bahan data ralisasi penerimaan pajak dan retribusi daerah sebagai bahan evaluasi dan kebutuhan lainnya

- F. Melakukan penatausahaan bidang teknologi informasi pajak dan retribusi daerah
 - G. Pelaksanaan fungsi pengendalian administrasi pembukuan penerimaan sampai pada UPTD di Wilayah
 - H. Pelaksanaan koordinasi dengan Unit Pelaksana Daerah (UPTD) tentang Pembukuan Penerimaan Pajak/Retribusi, Benda Berharga serta kebutuhan penatausahaan Teknologi Informasi
 - I. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan
 - J. Bidang Pembinaan, Pengendalian dan Pengawasan
11. Bidang Pembinaan, Pengendalian dan Pengawasan
- Membantu Kepala Bidang dalam mengoordinasikan penyelenggaraan tugas berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud Bidang Pembinaan, Pengendalian dan Pengawasan menyelenggarakan fungsi :
- A. Pengendalian dan pembinaan pelaksanaan operasional pemungutan pajak dan retribusi daerah
 - B. Memberikan masukan, pertimbangan atau rekomendasi pengambilan keputusan teknis pelaksanaan pemungutan pajak daerah berdasarkan hasil pengendalian dan pembinaan yang dilaksanakan
 - C. Pengkajian atas sumber-sumber penerimaan Pajak dan Retribusi berdasarkan potensi
 - D. Pengawasan seluruh pegawai Badan dalam bidang tugas dan fungsi

- E. Pengkajian atas pengelolaan pajak dan retribusi dalam bentuk produk hukum
- F. Melakukan monitorin dan evaluasi terhadap sumber Pajak dan Retribusi
- G. Pengawasan atas penyelesaian atas obyek-obyek pajak dan retribusi yang bermasalah
- H. Pengkoordinasian dan pengawasan pelaksanaan tugas bawahan
- I. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan

4.5 Regulasi

Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Manado memiliki peran strategis dalam mengelola pajak daerah. Dalam lima tahun terakhir, penerimaan pajak daerah menunjukkan peningkatan yang signifikan, namun masih menghadapi tantangan dari sisi akurasi data.

Regulasi terkait antara lain: Permendagri No. 64 Tahun 2013 tentang Penerapan Standar Akuntansi Pemerintahan, Peraturan Walikota Manado Nomor 51 Tahun 2022 tentang Struktur Organisasi, serta Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Keseluruhan regulasi tersebut menjadi dasar hukum implementasi digitalisasi pembukuan di Bapenda.

BAB V

HASIL TEMUAN PENELITIAN

5.1 Hasil Temuan Penelitian

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Kasubbidang Pembukuan, Pelaporan, dan Teknologi Informasi serta staf yang terlibat langsung dalam proses pembukuan di Bapenda Kota Manado, diperoleh sejumlah temuan penting terkait implementasi digitalisasi pembukuan.

Pertama, digitalisasi pembukuan di Bapenda mulai diterapkan secara bertahap sejak tahun 2019 seiring dengan perubahan struktur kelembagaan, namun penerapan yang lebih optimal baru terlihat setelah tahun 2021. Pada tahap awal, sistem digital masih bersifat semi-integrasi, sehingga beberapa proses tetap dilakukan secara manual. Namun dalam perkembangan berikutnya, penggunaan aplikasi berbasis teknologi informasi semakin diperluas dan menjadi keharusan dalam kegiatan pembukuan serta pelaporan keuangan.

Kedua, perangkat lunak yang digunakan dalam proses pembukuan antara lain Sistem Informasi Pajak Daerah (SIPD), aplikasi SMARTGOV, serta dukungan aplikasi pengolah data seperti Microsoft Excel. Selain itu, untuk mendukung penyimpanan dan pengarsipan, digunakan media berbasis cloud internal yang memudahkan akses dokumen keuangan.

Ketiga, digitalisasi memberikan dampak signifikan terhadap kecepatan pencatatan transaksi. Sebelum digitalisasi, pencatatan memerlukan waktu relatif lama karena masih menunggu berkas fisik. Setelah penerapan sistem digital, proses pencatatan dapat dilakukan dalam hitungan menit, dan laporan dapat dihasilkan

lebih cepat. Dengan demikian, digitalisasi terbukti mempercepat proses administrasi dan mengurangi keterlambatan dalam pelaporan.

Keempat, dari sisi ketepatan dan akurasi, digitalisasi terbukti membantu mengurangi kesalahan pencatatan. Sistem dapat secara otomatis mendeteksi duplikasi data, seperti adanya NPWP atau NIK ganda, serta memberikan notifikasi ketika terjadi kesalahan input. Hal ini berdampak pada meningkatnya kualitas data keuangan yang lebih valid dan akurat dibandingkan dengan sistem manual sebelumnya.

Namun demikian, penelitian ini juga menemukan adanya beberapa kendala dalam penerapan digitalisasi. Hambatan yang dihadapi meliputi keterbatasan literasi digital di kalangan pegawai, gangguan jaringan internet, serta permasalahan teknis pada aplikasi ketika trafik penggunaan tinggi. Selain itu, integrasi antar-aplikasi belum sepenuhnya optimal sehingga masih ada tumpang tindih pekerjaan yang memerlukan pengecekan manual.

Terkait respon pegawai, pada awal penerapan digitalisasi terdapat resistensi, khususnya dari pegawai yang sudah terbiasa dengan sistem manual. Akan tetapi, melalui pelatihan dan pendampingan, sebagian besar pegawai mulai beradaptasi dan bahkan merasakan manfaat nyata dari penggunaan sistem digital. Saat ini, sikap pegawai cenderung positif karena merasa pekerjaan lebih ringan, cepat, dan terstruktur.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa digitalisasi pembukuan di Bapenda Kota Manado telah memberikan kontribusi positif terhadap kecepatan, ketepatan, dan akurasi pencatatan data keuangan. Meskipun masih

terdapat kendala teknis maupun keterbatasan SDM, arah perubahan menuju sistem digital dinilai mendukung terciptanya tata kelola keuangan yang lebih transparan, efisien, dan akuntabel.

5.1 Pembahasan Temuan Penelitian

Dalam pembahasan temuan penelitian ini, peneliti akan menjabarkan semua jawaban yang diberikan informan berdasarkan pertanyaan wawancara. Pertanyaan-pertanyaan ini disusun sesuai dengan sub fokus penelitian. Berikut pertanyaan peneliti dan jawaban yang diberikan informan:

5.2.1 Temuan Penelitian Mengenai Analisis Dampak Dikigitilasi Proses Pembukuan Di BAPENDA Kota Manado

A. Sejak kapan digitalisasi pembukuan mulai diterapkan di Bapenda?

Tabel 3
Jawaban Informan Pertanyaan A

Informan	Jawaban	Ket
1	Digitalisasi pembukuan itu kita mulai pelan-pelan dari sekitar tahun 2019, pas torang so jadi Bapenda. Tapi kalo bilang implementasi penuh, itu baru mulai jelas sekitar 2021 waktu aplikasi sistem informasi keuangan so mulai nyambung sama unit-unit pelayanan pajak deng retribusi. (Digitalisasi pembukuan mulai kami terapkan secara bertahap sejak sekitar tahun 2019, berbarengan dengan perubahan struktur organisasi menjadi Bapenda. Namun implementasi penuh baru terlihat setelah 2021, ketika aplikasi berbasis sistem informasi keuangan mulai diintegrasikan dengan unit-unit pelayanan pajak dan retribusi).	16-Sep-25 11:00
2	Dari pengalaman kita, digitalisasi pembukuan itu mulai terasa sekitar tahun 2020 waktu torang so diwajibkan pake aplikasi pelaporan digital. Sebelum itu, masih banyak yang torang kerjakan manual. (Dari pengalaman saya, mulai terasa sekitar tahun 2020 saat kami diwajibkan	16-Sep-25 11:20

menggunakan aplikasi pelaporan digital. Sebelum itu masih banyak manualnya).

Sumber: Hasil Olahan Data Peneliti, 2025

Berdasarkan jawaban dari kedua informan, dapat disimpulkan bahwa penerapan digitalisasi pembukuan di Bapenda Kota Manado dilakukan secara bertahap. Informan pertama menjelaskan bahwa proses ini sudah mulai diinisiasi sejak tahun 2019 bersamaan dengan perubahan struktur organisasi menjadi Bapenda, namun baru diimplementasikan secara optimal setelah tahun 2021 ketika sistem informasi keuangan mulai terintegrasi dengan unit-unit pelayanan pajak dan retribusi. Sementara itu, informan kedua menyatakan bahwa penerapan digitalisasi mulai terasa nyata pada tahun 2020, ketika pegawai diwajibkan menggunakan aplikasi Pelaporan Digital, meskipun pada masa tersebut masih terdapat banyak proses manual.

Dengan demikian, dapat dipahami bahwa proses digitalisasi di Bapenda tidak terjadi secara langsung, melainkan melalui tahapan yang berkesinambungan. Perbedaan persepsi waktu antara informan pertama dan kedua menunjukkan bahwa meskipun kebijakan penerapan sudah dimulai sejak 2019, namun secara praktis pengalaman pegawai di lapangan mulai lebih merasakan perubahannya pada tahun 2020 dan semakin kuat pada tahun 2021 ketika integrasi sistem berjalan lebih maksimal.

B. Apa saja aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan dalam proses pembukuan saat ini?

Tabel 4
Jawaban Informan Pertanyaan B

Informan	Jawaban	Ket
1	Sekarang torang pake aplikasi SMARTGOV, itu terhubung sama beberapa modul pelaporan. Trus, masih juga pake Excel yang ada template standar, deng ada juga aplikasi pendukung berbasis cloud internal buat simpan dokumen digital. (Saat ini kami menggunakan aplikasi SMARTGOV yang terhubung dengan beberapa modul pelaporan. Selain itu, ada penggunaan Excel berbasis template standar, dan beberapa aplikasi pendukung berbasis cloud internal untuk pengarsipan dokumen digital).	16-Sep-25 11:00
2	Sehari-hari torang biasa pake SIPD buat input data, trus pake SMARTGOV buat pantau realisasi pajak. Kalo untuk pelaporan internal, torang masih sering pake Excel. (Kami sehari-hari pakai SIPD untuk input data, kemudian aplikasi SMARTGOV untuk monitoring realisasi pajak. Untuk pelaporan internal, kami masih pakai Excel).	16-Sep-25 11:20

Sumber: Hasil Olahan Data Peneliti, 2025

Dari hasil wawancara, diketahui bahwa Bapenda Kota Manado saat ini memanfaatkan beberapa aplikasi untuk mendukung proses pembukuan. Informan pertama menyebutkan penggunaan Sistem Informasi Pajak Daerah (SIPD) yang sudah dilengkapi dengan modul pelaporan, ditambah dengan Excel berbasis template standar, serta aplikasi berbasis cloud internal untuk mendukung pengarsipan dokumen digital. Sementara itu, informan kedua menekankan bahwa selain SIPD sebagai aplikasi utama untuk input data, juga digunakan aplikasi SMARTGOV yang berfungsi memantau realisasi pajak. Untuk pelaporan internal, dan ada aplikasi pendukung seperti MPS/Taksasi, Excel masih menjadi salah satu perangkat yang dipakai sehari-hari.

Berdasarkan keterangan tersebut, dapat dilihat bahwa penggunaan aplikasi di Bapenda bersifat kombinatif antara aplikasi khusus berbasis sistem informasi keuangan dengan perangkat umum seperti Excel. Hal ini menunjukkan bahwa proses digitalisasi pembukuan belum sepenuhnya terintegrasi dalam satu platform, melainkan masih memerlukan dukungan aplikasi lain untuk menunjang kelancaran pencatatan, pelaporan, dan pengarsipan data keuangan.

- C. Bagaimana pengaruh digitalisasi terhadap kecepatan pencatatan transaksi pembukuan?

Tabel 5
Jawaban Informan Pertanyaan C

Informan	Jawaban	Ket
1	Beda sekali. Dulu mo catat satu transaksi bisa sampe berhari-hari karena tunggu berkas fisik masuk. Sekarang, dalam hitungan menit so bisa langsung masuk di sistem deng langsung nyambung ke unit lain. Jadi kecepatan kerja memang meningkat banyak. (Sangat terasa. Jika dulu pencatatan transaksi membutuhkan waktu berhari-hari karena menunggu berkas fisik masuk, sekarang dalam hitungan menit data bisa langsung tercatat dan terintegrasi antar-unit. Kecepatan meningkat lebih dari 50% dibanding sebelum digitalisasi).	16-Sep-25 11:00
2	Sangat membantu skali. Dulu sering lambat dan rawan salah, tapi sekarang kalo ada salah input sistem langsung kasi notifikasi. Duplikasi data juga so jarang sekali terjadi. (Jauh lebih cepat. Kalau dulu saya harus memeriksa tumpukan dokumen satu-satu, sekarang tinggal input dan sistem langsung menyajikan laporan otomatis).	16-Sep-25 11:20

Sumber: Hasil Olahan Data Peneliti, 2025

Hasil Temuan Berdasarkan pernyataan kedua informan, dapat dipahami bahwa digitalisasi memberikan pengaruh yang sangat signifikan terhadap

kecepatan pencatatan transaksi pembukuan di Bapenda Kota Manado. Informan pertama menegaskan bahwa sebelum digitalisasi, pencatatan membutuhkan waktu sehari-hari karena harus menunggu berkas fisik, sedangkan sekarang data dapat tercatat hanya dalam hitungan menit serta langsung terintegrasi antar-unit. Ia bahkan memperkirakan adanya peningkatan kecepatan lebih dari 50% dibandingkan dengan sistem manual sebelumnya.

Hal senada diungkapkan oleh informan kedua yang menyatakan bahwa proses pencatatan kini jauh lebih cepat. Jika sebelumnya ia harus meneliti tumpukan dokumen secara manual, saat ini cukup dengan melakukan input pada sistem dan laporan dapat tersaji secara otomatis.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi tidak hanya memangkas waktu yang dibutuhkan untuk pencatatan transaksi, tetapi juga membuat alur kerja menjadi lebih efisien. Kecepatan yang meningkat ini menunjukkan adanya peningkatan produktivitas sekaligus mendukung percepatan penyajian laporan keuangan.

- D. Menurut pengalaman Anda, apakah digitalisasi membantu meningkatkan ketepatan dan akurasi pencatatan data keuangan?

Tabel 6
Jawaban Informan Pertanyaan D

Informan	Jawaban	Ket
1	Iya, jelas. Akurasi sekarang lebih bagus karena sistem otomatis bisa deteksi data ganda, misalnya NPWP atau NIK yang dobel. Jadi risiko salah input dari manusia berkurang, meski kalo data awal salah ya sistem tetap ikut salah juga. (Ya, akurasi lebih terjamin karena sistem sudah otomatis mendeteksi duplikasi data, misalnya NPWP atau NIK ganda. Risiko	16-Sep-25 11:00

- human error berkurang, meskipun tentu masih ada jika input awal salah).
- 2 Membantu sekali. Sistem sekarang langsung kasih tanda kalo ada data yang dobel atau salah. Jadi torang bisa langsung perbaiki, ndak perlu tunggu lama-lama. Akurasi data jadi lebih terjaga. (Sangat membantu. Salah input bisa langsung terlihat karena sistem memberi notifikasi. Duplikasi juga jarang terjadi lagi).

16-Sep-25 11:20

Sumber: Hasil Olahan Data Peneliti, 2025

Hasil Temuan Hasil wawancara menunjukkan bahwa digitalisasi terbukti berperan penting dalam meningkatkan ketepatan dan akurasi pencatatan data keuangan di Bapenda Kota Manado. Informan pertama menuturkan bahwa akurasi pencatatan kini lebih terjamin karena sistem secara otomatis mampu mendeteksi adanya duplikasi data, seperti NPWP atau NIK ganda. Hal ini secara langsung mengurangi risiko terjadinya human error, meskipun tetap ada kemungkinan kesalahan jika data awal yang dimasukkan keliru.

Sejalan dengan itu, informan kedua menegaskan bahwa sistem digital sangat membantu karena mampu memberikan notifikasi jika terjadi kesalahan input. Selain itu, kejadian duplikasi data yang sebelumnya kerap ditemui kini jarang terjadi lagi.

Dari kedua pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerapan digitalisasi telah membawa dampak positif terhadap kualitas pencatatan data keuangan. Sistem digital tidak hanya meminimalisasi kesalahan manusia, tetapi juga mendukung terciptanya data yang lebih valid, konsisten, dan akurat, sehingga pada akhirnya memperkuat kualitas penyajian laporan keuangan di Bapenda Kota Manado.

E. Apa saja kendala yang dihadapi dalam penerapan digitalisasi pembukuan?

Tabel 7
Jawaban Informan Pertanyaan E

Informan	Jawaban	Ket
1	Kendalanya itu biasanya di bagian jaringan sama adaptasi pegawai. Kadang koneksi internet lambat atau sistem error bikin kerja tertunda. Trus, masih ada juga yang perlu waktu menyesuaikan diri dengan cara kerja baru. (Kendala yang paling sering kami alami adalah gangguan pada jaringan internet yang terkadang lambat atau terputus ketika kami melakukan input data. Selain itu, sistem juga kadang mengalami error ketika banyak pengguna yang mengakses secara bersamaan, sehingga kami harus menunggu beberapa saat hingga sistem kembali normal agar pekerjaan dapat dilanjutkan).	16-Sep-25 11:00
2	Kendalanya itu paling banyak di SDM. Ndak semua pegawai lancar pake sistem digital. Ada juga masalah jaringan di beberapa wilayah yang bikin akses lambat. Selain itu, kadang integrasi antar-aplikasi belum terlalu maksimal. Trus, ada juga sebagian pegawai senior yang masih suka cara manual, jadi butuh waktu mo menyesuaikan diri. (Kendala utama ada pada SDM yang belum merata dalam literasi digital, keterbatasan jaringan di beberapa wilayah, serta belum optimalnya integrasi antar-aplikasi. Ada juga resistensi dari sebagian pegawai senior yang terbiasa dengan sistem manual).	16-Sep-25 11:20

Sumber: Hasil Olahan Data Peneliti, 2025

Hasil Temuan Dari keterangan para informan, dapat diketahui bahwa penerapan digitalisasi pembukuan di Bapenda Kota Manado masih menghadapi sejumlah kendala. Informan pertama menekankan adanya keterbatasan kompetensi SDM, di mana literasi digital pegawai belum merata. Selain itu, kendala lain mencakup jaringan internet yang belum stabil di beberapa wilayah, integrasi antar-aplikasi yang masih belum optimal, serta

resistensi dari sebagian pegawai senior yang masih terbiasa menggunakan metode manual.

Sementara itu, informan kedua menambahkan bahwa permasalahan teknis juga sering muncul, seperti gangguan jaringan dan aplikasi yang mengalami error saat beban akses tinggi. Selain itu, proses adaptasi juga menjadi tantangan, khususnya bagi pegawai baru maupun mereka yang belum terbiasa menggunakan sistem digital.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kendala utama dalam penerapan digitalisasi di Bapenda terletak pada faktor SDM, infrastruktur jaringan, kesiapan sistem aplikasi, dan resistensi budaya kerja. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi tidak hanya bergantung pada penyediaan teknologi, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kesiapan organisasi secara menyeluruh.

- F. Bagaimana sikap dan respon pegawai terhadap perubahan dari manual ke digital?

Tabel 8
Jawaban Informan Pertanyaan F

Informan	Jawaban	Ket
1	Awal-awal banyak yang agak berat ikut perubahan, apalagi yang so lama kerja manual. Tapi sesudah torang adakan pelatihan deng sosialisasi, dorang mulai paham dan malah senang. Sekarang mah rata-rata pegawai so merasa kerja lebih cepat, ringan, dan efisien. (Pada awalnya ada resistensi, terutama dari pegawai yang sudah terbiasa dengan pembukuan manual. Namun setelah ada pelatihan dan sosialisasi, mayoritas pegawai justru merasa terbantu. Sekarang, responnya cukup positif karena mereka merasakan pekerjaan lebih cepat dan mudah).	16-Sep-25 11:00

- 2 Awal-awalnya banyak yang bingung dan ragu, tapi lama-lama so terbiasa. Sekarang malah lebih senang karena kerjaan terasa lebih ringan. Kita sendiri rasa lebih cepat dan efisien karena ndak perlu ketik ulang berkas manual lagi. (Awalnya banyak yang bingung, tapi setelah terbiasa justru lebih senang. Saya sendiri merasa lebih ringan pekerjaannya karena tidak harus mengetik ulang berkas-berkas manual.) 16-Sep-25 11:20

Sumber: Hasil Olahan Data Peneliti, 2025

Hasil Temuan Berdasarkan wawancara, sikap dan respon pegawai terhadap peralihan dari sistem manual ke digital pada awalnya tidak serta-merta berjalan mulus. Informan pertama menyampaikan bahwa pada tahap awal memang terdapat resistensi, terutama dari pegawai yang sudah lama terbiasa dengan pembukuan manual. Namun, setelah diadakan pelatihan dan sosialisasi, mayoritas pegawai mulai merasakan manfaat nyata dari sistem digital. Kini, respon mereka cenderung positif karena pekerjaan menjadi lebih cepat, mudah, dan efisien.

Senada dengan itu, informan kedua juga mengakui bahwa pada awal peralihan banyak pegawai merasa bingung menghadapi perubahan tersebut. Akan tetapi, setelah beradaptasi, justru sebagian besar merasa lebih senang. Informan ini menambahkan bahwa digitalisasi membuat pekerjaannya terasa lebih ringan karena tidak lagi harus melakukan pengulangan pengetikan berkas-berkas secara manual.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa meskipun pada awal penerapan terdapat penolakan dan kebingungan, seiring dengan adanya pendampingan dan pengalaman langsung, respon pegawai berubah menjadi positif. Hal ini menunjukkan bahwa faktor adaptasi dan dukungan pelatihan

sangat menentukan keberhasilan implementasi digitalisasi di Bapenda Kota Manado.

5.2 Implementasi Digitalisasi Proses Pembukuan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan, dapat dilihat bahwa penerapan digitalisasi pembukuan di Bapenda Kota Manado berlangsung secara bertahap dan terintegrasi dengan sistem informasi keuangan. Implementasi dimulai sejak adanya kebijakan restrukturisasi organisasi pada tahun 2019, kemudian semakin intensif pada tahun 2020 ketika pegawai mulai diwajibkan menggunakan aplikasi pelaporan digital, hingga mencapai tahap yang lebih optimal pada tahun 2021 dengan pemanfaatan penuh aplikasi SIPD serta dukungan perangkat lain seperti MPS/Taksasi, Excel, dan cloud internal.

Dalam praktiknya, implementasi ini berfokus pada peningkatan efisiensi, kecepatan, dan akurasi dalam proses pencatatan transaksi serta penyajian laporan keuangan. Penerapan sistem digital membuat pekerjaan pegawai lebih ringan, mempercepat pencatatan data, mengurangi duplikasi, dan menekan risiko kesalahan manusia. Meski demikian, proses ini tetap menghadapi sejumlah tantangan, antara lain keterbatasan literasi digital sebagian pegawai, kendala jaringan internet, integrasi aplikasi yang belum sempurna, serta resistensi dari pegawai yang terbiasa dengan metode manual.

Upaya untuk mengatasi kendala tersebut dilakukan melalui sosialisasi, pelatihan, serta pendampingan agar pegawai dapat beradaptasi lebih cepat dengan sistem baru. Hasilnya, sikap pegawai terhadap digitalisasi mengalami perubahan positif. Jika pada awalnya muncul kebingungan dan resistensi, kini mayoritas

pegawai merasa terbantu karena digitalisasi terbukti mempermudah dan mempercepat pekerjaan mereka.

Dengan demikian, implementasi digitalisasi di Bapenda tidak hanya menjadi langkah modernisasi administrasi keuangan, tetapi juga mendorong terciptanya budaya kerja yang lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan tuntutan perkembangan teknologi di sektor pelayanan publik.

5.3 Perbandingan Kondisi Sebelum dan Sesudah Digitalisasi Proses Pembukuan

Hasil wawancara dengan Kasubbidang Pembukuan, Pelaporan dan Teknologi Informasi serta staf pelaksana menunjukkan bahwa penerapan digitalisasi melalui aplikasi SmartGov dan Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (SIPD) membawa perubahan yang signifikan dibandingkan sistem pembukuan manual sebelumnya. Berdasarkan observasi dan hasil wawancara, perbandingan kondisi sebelum dan sesudah penerapan digitalisasi dapat dijelaskan sebagai berikut.

6.3.1 Proses Pencatatan dan Pelaporan keuangan

Sebelum digitalisasi, proses pencatatan transaksi dilakukan secara manual menggunakan Microsoft Excel dan dokumen fisik. Setiap bidang di Bapenda melakukan rekapitulasi sendiri, kemudian data dikompilasi secara berjenjang sebelum diserahkan ke bagian pembukuan pusat. Proses ini sering kali membutuhkan waktu 2–3 hari untuk menyelesaikan satu laporan keuangan bulanan. Selain itu, kesalahan penjumlahan dan duplikasi data sering terjadi karena tidak adanya sistem verifikasi otomatis.

Setelah digitalisasi, transaksi dan laporan dapat diinput secara langsung ke sistem SmartGov atau SIPD, yang secara otomatis mengintegrasikan data dari berbagai bidang. Proses rekapitulasi kini hanya memerlukan waktu beberapa jam hingga satu hari. Selain itu, sistem memiliki fitur validasi otomatis untuk mendeteksi duplikasi data dan inkonsistensi angka, sehingga akurasi laporan meningkat.

5.3.2 Akurasi dan Keamanan Data

Pada sistem manual, potensi kesalahan manusia (*human error*) cukup tinggi. Pegawai harus memeriksa kembali data secara berulang, dan tidak jarang ditemukan data ganda akibat kesalahan input NPWP atau NIK wajib pajak. Selain itu, penyimpanan arsip fisik rentan terhadap kerusakan atau kehilangan.

Dengan digitalisasi, setiap transaksi memiliki jejak audit (*audit trail*) yang otomatis tercatat di sistem. Sistem juga membatasi akses sesuai dengan otorisasi pengguna, sehingga keamanan data lebih terjaga. Berdasarkan wawancara, staf pembukuan menyebut bahwa tingkat kesalahan input menurun hingga lebih dari 80% dibandingkan sebelumnya.

5.3.3 Efisiensi Waktu dan Produktifitas Kerja

Digitalisasi membawa dampak nyata terhadap efisiensi kerja pegawai. Berdasarkan hasil wawancara, sebelum sistem digital diterapkan, pegawai sering lembur untuk menyelesaikan laporan bulanan. Setelah digitalisasi, beban kerja menjadi lebih ringan karena sistem secara otomatis menghitung total pendapatan, mengelompokkan transaksi, dan menghasilkan laporan dalam format standar.

Pegawai juga menyatakan bahwa digitalisasi mempermudah proses koordinasi antar-bidang karena setiap bidang dapat memantau status pencatatan tanpa harus bertukar dokumen fisik. Hal ini meningkatkan produktivitas dan kolaborasi kerja antar-unit di lingkungan Bapenda.

5.3.4 Aksesibilitas dan Transparansi

Sebelum digitalisasi, akses terhadap laporan keuangan sangat terbatas. Hanya bagian tertentu yang memiliki dokumen fisik, dan untuk keperluan audit, laporan harus disalin dan dikirim secara manual. Setelah penerapan digitalisasi, seluruh laporan keuangan dapat diakses secara online dan terstruktur melalui sistem. Hal ini mendukung prinsip transparansi dan akuntabilitas publik, karena laporan keuangan dapat diaudit secara cepat oleh internal maupun eksternal auditor.

5.3.5 Tantangan dan Penyesuaian SDM

Meskipun membawa banyak manfaat, digitalisasi juga menghadirkan tantangan, terutama pada literasi digital pegawai senior. Beberapa pegawai mengalami kesulitan di tahap awal penggunaan aplikasi, terutama dalam memahami antarmuka sistem dan prosedur input data. Berdasarkan hasil observasi, hambatan ini berhasil diatasi melalui program pelatihan internal dan pendampingan teknis yang dilakukan oleh tim teknologi informasi. Kini, sebagian besar pegawai telah mampu mengoperasikan sistem dengan baik, dan tingkat penerimaan terhadap perubahan meningkat seiring dengan manfaat nyata yang dirasakan.

5.4 Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan digitalisasi proses

pembukuan di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Manado memberikan dampak positif yang signifikan terhadap efektivitas, efisiensi, dan akurasi pengelolaan data keuangan daerah. Proses pencatatan dan pelaporan yang sebelumnya dilakukan secara manual kini menjadi lebih cepat, terintegrasi, dan minim kesalahan melalui penggunaan sistem SIPD (Sistem Informasi Pemerintahan Daerah) dan SMARTGOV. Kondisi ini memperlihatkan adanya peningkatan kinerja organisasi dalam hal kecepatan penyusunan laporan, kemudahan akses data, serta peningkatan transparansi dalam pelaporan keuangan.

Secara konseptual, hasil ini sejalan dengan teori manajemen modern yang menekankan pentingnya efisiensi dan efektivitas dalam setiap fungsi organisasi. Digitalisasi merupakan implementasi dari prinsip manajemen informasi yang memanfaatkan teknologi untuk mendukung pengambilan keputusan berbasis data. Seperti yang dijelaskan oleh Aditama (2020) dan Christian (2021), fungsi manajemen yang efektif harus didukung oleh sistem informasi yang akurat, cepat, dan terintegrasi agar proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta pengawasan dapat berjalan optimal. Dalam konteks Bapenda Kota Manado, sistem digital memungkinkan setiap unit kerja untuk mengakses data keuangan secara real time, sehingga mempercepat proses monitoring dan evaluasi kinerja keuangan.

Hasil analisis juga menunjukkan bahwa penerapan digitalisasi meningkatkan akurasi dan keamanan data melalui adanya validasi otomatis dan pengurangan risiko duplikasi. Hal ini konsisten dengan temuan Balqis Zhofayra Alya dkk. (2024) dalam penelitiannya berjudul “Peran Digitalisasi Dalam Meningkatkan Efisiensi Pengelolaan Keuangan Daerah (Studi Kasus Pada Kota Medan)” yang menyatakan

bahwa digitalisasi mampu meningkatkan efisiensi dan transparansi pengelolaan keuangan daerah, meskipun masih menghadapi kendala pada aspek literasi digital dan infrastruktur. Kondisi serupa juga terjadi di Bapenda Kota Manado, di mana keterbatasan kemampuan pegawai dalam mengoperasikan sistem digital menjadi salah satu tantangan yang harus diatasi melalui pelatihan dan pendampingan.

Selain itu, hasil penelitian ini juga mendukung temuan Sabrina Kansatania Wijaya dan Tukiman (2025) dalam penelitiannya mengenai “Prosedur Digitalisasi Arsip Menggunakan E-Arsip di Bapenda Kota Surabaya”. Mereka menemukan bahwa penerapan sistem digital membantu mempercepat proses administrasi dan pelaporan serta mempermudah akses informasi. Hal yang sama terjadi di Bapenda Kota Manado, di mana digitalisasi memungkinkan penyusunan laporan keuangan dilakukan lebih cepat dan terstruktur tanpa perlu proses kompilasi manual dari setiap bidang.

Dari sisi manajerial, hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rio Marcelino (2025) yang menyoroti strategi digitalisasi pengelolaan keuangan daerah di Kabupaten Barito Selatan. Rio menjelaskan bahwa digitalisasi mampu meningkatkan efisiensi pengambilan keputusan karena data keuangan dapat dipantau secara langsung oleh pimpinan daerah. Hal ini juga terlihat pada Bapenda Kota Manado, di mana pimpinan dapat melakukan pengawasan dan pengendalian pelaporan keuangan melalui sistem digital secara cepat dan transparan.

hasil penelitian ini memperkuat pandangan Andi Fitri Rahmadany (2024) dalam studinya tentang “Transformasi Digital Pengelolaan Keuangan Daerah dalam

Mewujudkan Agile Government pada Reformasi Birokrasi 4.0”, yang menekankan bahwa keberhasilan digitalisasi tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga kesiapan sumber daya manusia dan kebijakan organisasi. Dalam konteks Bapenda Kota Manado, faktor SDM memang menjadi tantangan utama, karena masih terdapat pegawai yang belum sepenuhnya terbiasa dengan sistem digital. Namun, melalui pelatihan dan pendampingan yang dilakukan secara berkelanjutan, hambatan tersebut dapat diatasi secara bertahap.

Temuan lain dari penelitian ini juga menunjukkan adanya peningkatan transparansi dan akuntabilitas publik. Digitalisasi memungkinkan publik maupun instansi terkait untuk memperoleh data keuangan yang lebih terbuka dan mudah diakses, sehingga memperkuat prinsip good governance. Hal ini relevan dengan hasil penelitian Ferli Yuledi (2024) yang menyatakan bahwa digitalisasi berperan penting dalam meningkatkan pendapatan daerah dan transparansi fiskal melalui keterbukaan data dan efisiensi sistem keuangan.

Secara keseluruhan, hasil pembahasan ini menegaskan bahwa digitalisasi pembukuan di Bapenda Kota Manado berkontribusi besar terhadap peningkatan efektivitas dan efisiensi tata kelola keuangan daerah. Namun, penerapan digitalisasi tetap memerlukan dukungan infrastruktur teknologi, peningkatan kapasitas SDM, serta komitmen dari pimpinan organisasi agar transformasi digital dapat berjalan secara optimal dan berkelanjutan. Dengan demikian, hasil penelitian ini sejalan dan memperkuat temuan-temuan dari penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa digitalisasi merupakan langkah strategis dalam mewujudkan pemerintahan yang adaptif, efisien, dan transparan.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penerapan digitalisasi pembukuan di Bapenda Kota Manado, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Tahap Penerapan Digitalisasi

Digitalisasi pembukuan mulai diterapkan sejak tahun 2019 dan berkembang secara bertahap. Tahun 2020 pegawai mulai diwajibkan menggunakan aplikasi digital, dan pada 2021 implementasi semakin optimal dengan dukungan aplikasi utama SIPD, serta aplikasi pendukung seperti MPS/Taksasi, Excel, dan cloud internal.

2. Dampak terhadap Proses Kerja

- a. Digitalisasi terbukti meningkatkan kecepatan pencatatan transaksi, di mana proses yang sebelumnya memakan waktu berhari-hari kini dapat diselesaikan hanya dalam hitungan menit.
- b. Tingkat akurasi pencatatan juga lebih terjamin karena sistem mampu mendeteksi duplikasi data dan meminimalkan kesalahan input.

3. Kendala yang Dihadapi

- a. Hambatan utama terletak pada SDM yang belum sepenuhnya menguasai literasi digital, keterbatasan jaringan internet, serta integrasi antar-aplikasi yang belum sempurna.
- b. Resistensi pegawai yang terbiasa dengan sistem manual juga menjadi tantangan awal dalam penerapan digitalisasi.

4. Respon Pegawai

Pada awal implementasi muncul resistensi dan kebingungan, namun setelah adanya pelatihan dan pendampingan, mayoritas pegawai menunjukkan respon positif karena merasakan manfaat nyata berupa efisiensi dan kemudahan kerja.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti memberikan beberapa saran untuk mendukung optimalisasi digitalisasi pembukuan di Bapenda Kota Manado:

1. Penguatan Kapasitas SDM

Melaksanakan pelatihan berkala terkait literasi digital agar seluruh pegawai dapat beradaptasi dengan sistem baru.

2. Perbaikan Infrastruktur Teknologi

Meningkatkan kualitas jaringan internet dan melakukan pemeliharaan sistem agar aplikasi dapat berjalan stabil tanpa gangguan.

3. Integrasi Sistem Aplikasi

Mengoptimalkan integrasi antar-aplikasi agar proses pencatatan, pengolahan, hingga pelaporan data dapat berlangsung lebih terpusat dan efisien.

4. Pendampingan Perubahan Budaya Kerja

Memberikan pendekatan persuasif kepada pegawai yang masih terbiasa dengan sistem manual agar lebih cepat menerima dan mendukung penggunaan teknologi digital.

5. Monitoring dan Evaluasi Berkala

Melakukan evaluasi secara rutin terhadap implementasi digitalisasi untuk mengidentifikasi kendala, memperbaiki kelemahan, serta meningkatkan efektivitas sistem.

DAFTAR PUSTAKA

Referensi Buku :

- Aditama, R. A. (2020). *Pengantar manajemen*. Ae Publishing.
- Arifianto, A. (2021). *Analisis dampak perubahan organisasi terhadap kinerja pegawai*. Deepublish.
- Christian, A. R., & Sulistiyani, T. (2021). *Pengantar manajemen bisnis*. UAD Press.
- Kusnanto, S. P., Gudiato, C., Kom, M., Usman, S. E., Manggu, B., & Sumarni, M. L. (2024). *Transformasi era digitalisasi masyarakat kontemporer*. Uwais Inspirasi Indonesia.
- Toman Sony Tambunan, S. E. (2024). *Pengantar Manajemen*. Prenada Media.
- Trisiana, A., Gifita, A. O., Fatmawati, A., Maharani, L., & Sari, S. P. K. (2023). *Benturan nilai moral Pancasila terhadap digitalisasi era disrupsi*. Unisri Press.
- Rivai, N. I., Akhyari, E., Basalamah, R. H., & Septiawan, A. (2024). *Teori Organisasi*. Penerbit Tahta Media.
- Sepriano, S., Hikmat, A., Munizu, M., Nooraini, A., Sundari, S., Afyah, S., ... & Indarti, C. F. S. (2023). *Transformasi Administrasi Publik Menghadapi Era Digital*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Jaya, I. M. L. M. (2020). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif: Teori, penerapan, dan riset nyata*. Anak Hebat Indonesia.

Jurnal :

- Adilang, M. D., Dua, I. L., & Supit, V. (2025). Pengelolaan manajemen arsip dalam meningkatkan efektivitas kerja karyawan pada PT Perikanan Indonesia Cabang Bitung. *Jurnal MABP*, 7(1), 80–88.
- Andi, F. R. (2024). Transformasi Digital Pengelolaan Keuangan Daerah dalam Mewujudkan Agile government pada Reformasi Birokrasi 4.0. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 16(2), 195-209.
- Balqis, Z. A., Hanum, F., Nasirwan, N., Hasan, S., & Wahyuni, D. U. (2024). Peran Digitalisasi Dalam Meningkatkan Efisiensi Pengelolaan Keuangan Daerah (Studi Kasus Pada Kota Medan). *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 2(1), 07-15.

- Faisal, S (2022). Dampak Penerapan Sistem Digitalisasi terhadap Kinerja Perbankan di Indonesia. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 6(2), 166.
- Ferli Y. (2024). Dampak Digitalisasi dalam Pembangunan: Strategi Meningkatkan Pendapatan Daerah di Kabupaten Tulang Bawang. *Tapis: Jurnal Penelitian Ilmiah*, 8(1), 76-83.
- I Wayan Adnyana., Utami, N. K. C. D., Andini, N. W. L., & Yastini, N. P. Y. A. (2025). Dampak Digitalisasi Terhadap Efisiensi dan Likuiditas Perdagangan Saham di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi dan Keuangan*, 6(3), 18-18.
- Jaka, S., Asyhari, H., & Saputra, M. A. (2025). DAMPAK DIGITALISASI TERHADAP PERTUMBUHAN EKONOMI DI INDONESIA. *Jurnal Dinamika Sosial Dan Sains*, 2(1), 432-438.
- Pancawati, H., Srimindarti, C., Jannah, A., & Haryanto, M. Y. D. (2021). Digitalisasi Publikasi Laporan Keuangan Daerah. *Jurnal Keuangan Dan Bisnis*, 19(1), 132-146.
- Rio, M., & Rahmadany, A. F. (2025). *Strategi badan pengelolaan keuangan dan aset daerah dalam digitalisasi pengelolaan keuangan daerah di kabupaten barito selatan provinsi kalimantan tengah* (Doctoral dissertation, IPDN).
- Sabrina, K, W. (2025). Prosedur Digitalisasi Arsip Menggunakan E-Arsip Di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Surabaya. *PESHUM: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora*, 4(2), 3119-3128.
- Yohana, Y., & Suman, A. (2023). *Analisis dampak digitalisasi sistem keuangan Indonesia terhadap permintaan uang kartal*. *Contemporary Studies in Economic, Finance and Banking*, 2(4), 718–738.
- Agustin, D. A. (2023). *Pengaruh penerapan digital payment terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Tangerang* (Undergraduate thesis, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Fitriani, D. (2021). *Analisis dampak penerapan sistem digitalisasi terhadap efektivitas kerja pegawai pemerintah daerah* (Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta).
- Pemerintah Kota Manado. (2022). *Peraturan Walikota Manado No. 51 Tahun 2022 tentang Struktur Organisasi Perangkat Daerah*.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Lampiran 1 Pertanyaan Wawancara

**Pedoman Wawancara Mendalam Analisis Dampak Digitalisasi
Proses Pembukuan Di Bapenda Kota Manado**

Pegawai/Staf bidang
Pembukuan, Pelaporan dan
Teknologi informasi

Identitas informan 1

- a. Usia :
- b. Pekerjaan :
- c. Waktu :

PERTANYAAN

1. Sejak kapan digitalisasi pembukuan mulai diterapkan di Bapenda?
2. Apa saja aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan dalam proses pembukuan saat ini?
3. Bagaimana pengaruh digitalisasi terhadap kecepatan pencatatan transaksi pembukuan?
4. Menurut pengalaman Anda, apakah digitalisasi membantu meningkatkan ketepatan dan akurasi pencatatan data keuangan?
5. Apa saja kendala yang dihadapi dalam penerapan digitalisasi pembukuan?
6. Bagaimana sikap dan respon pegawai terhadap perubahan dari manual ke digital

2. Lampiran 2 Jawaban Informan 1

TABEL JAWABAN INFORMAN 1

Daftar Pertanyaan 1-6	JAWABAN INFORMAN KASUBBIDANG PEMBUKUAN PELAPORAN DAN TEKNOLOGI INFORMASI
	1. Informan
Sejak kapan digitalisasi pembukuan mulai diterapkan di Bapenda?	Digitalisasi pembukuan itu kita mulai pelan-pelan dari sekitar tahun 2019, pas torang so jadi Bapenda. Tapi kalo bilang implementasi penuh, itu baru mulai jelas sekitar 2021 waktu aplikasi sistem informasi keuangan so mulai nyambung sama unit-unit pelayanan pajak deng retribusi. (Digitalisasi pembukuan mulai kami terapkan secara bertahap sejak sekitar tahun 2019, berbarengan dengan perubahan struktur organisasi menjadi Bapenda. Namun implementasi penuh baru terlihat setelah 2021, ketika aplikasi berbasis sistem informasi keuangan mulai diintegrasikan dengan unit-unit pelayanan pajak dan retribusi).
Apa saja aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan dalam proses pembukuan saat ini?	Sekarang torang pake aplikasi SMARTGOV, itu terhubung sama beberapa modul pelaporan. Trus, masih juga pake Excel yang ada template standar, deng ada juga aplikasi pendukung berbasis cloud internal buat simpan dokumen digital. (Saat ini kami menggunakan aplikasi SMARTGOV yang terhubung dengan beberapa modul pelaporan. Selain itu, ada penggunaan Excel berbasis template standar, dan beberapa aplikasi pendukung berbasis cloud internal untuk pengarsipan dokumen digital)
Bagaimana pengaruh digitalisasi terhadap kecepatan pencatatan transaksi pembukuan?	Beda sekali. Dulu mo catat satu transaksi bisa sampe berhari-hari karena tunggu berkas fisik masuk. Sekarang, dalam hitungan menit so bisa langsung masuk di sistem deng langsung nyambung ke unit lain. Jadi kecepatan kerja memang meningkat banyak. (Sangat terasa. Jika dulu pencatatan transaksi membutuhkan waktu berhari-hari karena menunggu berkas fisik masuk, sekarang dalam hitungan menit data bisa langsung tercatat dan terintegrasi antar-unit. Kecepatan meningkat).
Menurut pengalaman Anda, apakah digitalisasi membantu meningkatkan ketepatan dan akurasi pencatatan data keuangan?	Iya, jelas. Akurasi sekarang lebih bagus karena sistem otomatis bisa deteksi data ganda, misalnya NPWP atau NIK yang dobel. Jadi risiko salah input dari manusia berkurang, meski kalo data awal salah ya sistem tetap ikut salah juga.

Daftar Pertanyaan 1-6	JAWABAN INFORMAN KASUBBIDANG PEMBUKUAN PELAPORAN DAN TEKNOLOGI INFORMASI
	1. Informan
	(Ya, akurasi lebih terjamin karena sistem sudah otomatis mendeteksi duplikasi data, misalnya NPWP atau NIK ganda. Risiko human error berkurang, meskipun tentu masih ada jika input awal salah).
Apa saja kendala yang dihadapi dalam penerapan digitalisasi pembukuan?	<p>Kendalanya itu biasanya di bagian jaringan sama adaptasi pegawai. Kadang koneksi internet lambat atau sistem error bikin kerja tertunda. Trus, masih ada juga yang perlu waktu menyesuaikan diri dengan cara kerja baru.</p> <p>(Kendala yang paling sering kami alami adalah gangguan pada jaringan internet yang terkadang lambat atau terputus ketika kami melakukan input data. Selain itu, sistem juga kadang mengalami error ketika banyak pengguna yang mengakses secara bersamaan, sehingga kami harus menunggu beberapa saat hingga sistem kembali normal agar pekerjaan dapat dilanjutkan)</p>
Bagaimana sikap dan respon pegawai terhadap perubahan dari manual ke digital?	<p>Awal-awal banyak yang agak berat ikut perubahan, apalagi yang so lama kerja manual. Tapi sesudah torang adakan pelatihan deng sosialisasi, dorang mulai paham dan malah senang. Sekarang mah rata-rata pegawai so merasa kerja lebih cepat, ringan, dan efisien.</p> <p>(Pada awalnya ada resistensi, terutama dari pegawai yang sudah terbiasa dengan pembukuan manual. Namun setelah ada pelatihan dan sosialisasi, mayoritas pegawai justru merasa terbantu. Sekarang, responnya cukup positif karena mereka merasakan pekerjaan lebih cepat dan mudah).</p>

3. Lampiran 3 Jawaban Informan 2

TABEL JAWABAN INFORMAN 2

Daftar Pertanyaan 1-6	JAWABAN INFORMAN PEGAWAI/STAF PEMBUKUAN PELAPORAN DAN TEKNOLOGI INFORMASI
	1. Informan
Sejak kapan digitalisasi pembukuan mulai diterapkan di Bapenda?	Dari pengalaman kita, digitalisasi pembukuan itu mulai terasa sekitar tahun 2020 waktu torang so diwajibkan pake aplikasi pelaporan digital. Sebelum itu, masih banyak yang torang kerjakan manual. (Dari pengalaman saya, mulai terasa sekitar tahun 2020 saat kami diwajibkan menggunakan aplikasi pelaporan digital. Sebelum itu masih banyak manualnya)
Apa saja aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan dalam proses pembukuan saat ini?	Sehari-hari torang biasa pake SIPD buat input data, trus pake SMARTGOV buat pantau realisasi pajak. Kalo untuk pelaporan internal, torang masih sering pake Excel. (Kami sehari-hari pakai SIPD untuk input data, kemudian aplikasi SMARTGOV untuk monitoring realisasi pajak. Untuk pelaporan internal, kami masih pakai Excel).
Bagaimana pengaruh digitalisasi terhadap kecepatan pencatatan transaksi pembukuan?	Sangat membantu sekali. Dulu sering lambat dan rawan salah, tapi sekarang kalo ada salah input sistem langsung kasi notifikasi. Duplikasi data juga so jarang sekali terjadi. (Sangat membantu. Salah input bisa langsung terlihat karena sistem memberi notifikasi. Duplikasi juga jarang terjadi lagi).
Menurut pengalaman Anda, apakah digitalisasi membantu meningkatkan ketepatan dan akurasi pencatatan data keuangan?	Membantu sekali. Sistem sekarang langsung kasih tanda kalo ada data yang dobel atau salah. Jadi torang bisa langsung perbaiki, ndak perlu tunggu lama-lama. Akurasi data jadi lebih terjaga. (Sangat membantu. Salah input bisa langsung terlihat karena sistem memberi notifikasi. Duplikasi juga jarang terjadi lagi).
Apa saja kendala yang dihadapi dalam penerapan digitalisasi pembukuan?	Kendalanya itu paling banyak di SDM. Ndak semua pegawai lancar pake sistem digital. Ada juga masalah jaringan di beberapa wilayah yang bikin akses lambat. Selain itu, kadang integrasi antar-aplikasi belum terlalu

Daftar Pertanyaan 1-6	JAWABAN INFORMAN PEGAWAI/STAF PEMBUKUAN PELAPORAN DAN TEKNOLOGI INFORMASI
	1. Informan
	<p>maksimal. Trus, ada juga sebagian pegawai senior yang masih suka cara manual, jadi butuh waktu mo menyesuaikan diri.</p> <p>(Kendala utama ada pada SDM yang belum merata dalam literasi digital, keterbatasan jaringan di beberapa wilayah, serta belum optimalnya integrasi antar-aplikasi. Ada juga resistensi dari sebagian pegawai senior yang terbiasa dengan sistem manual).</p>
Bagaimana sikap dan respon pegawai terhadap perubahan dari manual ke digital?	<p>Awal-awalnya banyak yang bingung dan ragu, tapi lama-lama so terbiasa. Sekarang malah lebih senang karena kerjaan terasa lebih ringan. Kita sendiri rasa lebih cepat dan efisien karena ndak perlu ketik ulang berkas manual lagi.</p> <p>(Awalnya banyak yang bingung, tapi setelah terbiasa justru lebih senang. Saya sendiri merasa lebih ringan pekerjaannya karena tidak harus mengetik ulang berkas-berkas manual).</p>

4. Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara

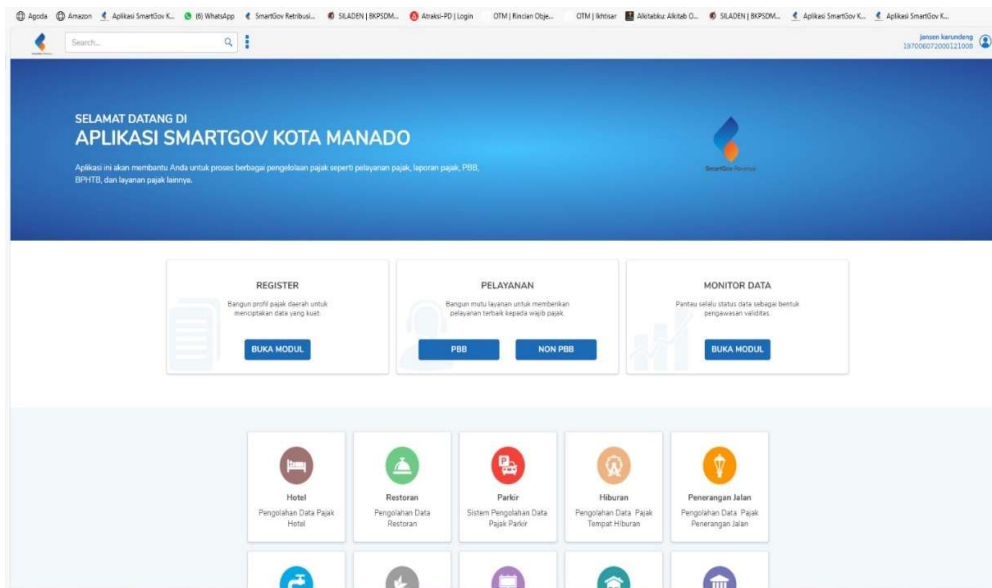
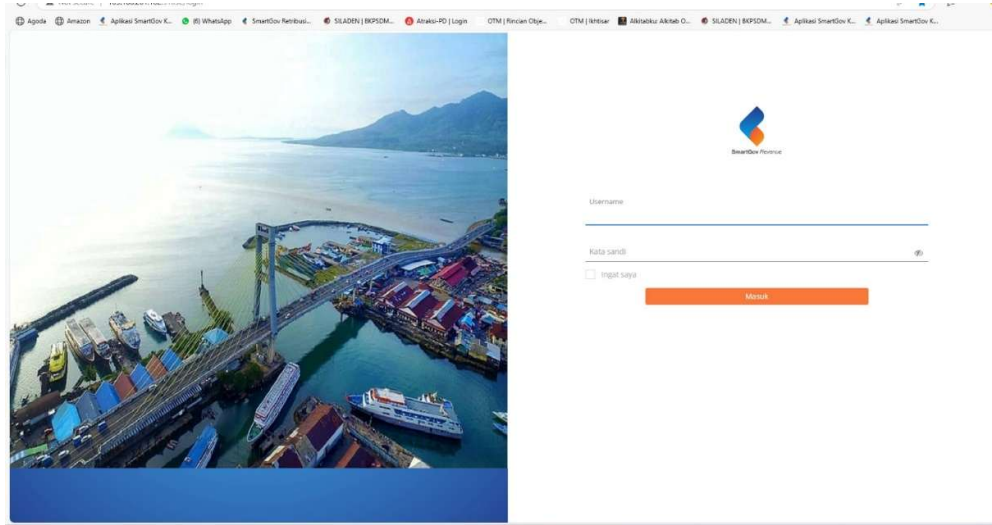
1. Wawancara Kasubbidang Pembukuan



2. Wawancara Pegawai/Staf bidang Pembukuan



5. Lampiran 5 Aplikasi SMARTGOV



6. Lampiran 6 Aplikasi SIPD

SIPD TAHUN : 2025 Kota Manado
Johny Ronje Suwu, ST
Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang

Terakhir di-update
Rabu, 8 Oktober 2025
Pukul 17:24

Total Anggaran Standar Pelayanan Minimal (SPM)
Rp 127.698.638.231,00

Total Anggaran Kemiskinan Ekstrem
Rp 255.268.262.787,00

Total Pendapatan
Rp 1.798.072.646.134,00

Total Belanja
Rp 1.826.650.766.261,00

Total Pembiayaan
Rp 28.578.120.127,00

Data	Jumlah
SKPD	42
Unit SKPD	52
Program	240
Kegiatan	491

Total Belanja Per Sumber Dana
Total Sumber Dana : Rp 1.826.650.766.261,00

- DAU Tambahan Dukungan Pendanaan atas Kebijakan Penggajian Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja